MANUAL DEL CURSO

Manual de Operaciones básicas de catering

Aprovisionamiento, montaje, servicio, lavado, higiene y primeros auxilios explicados paso a paso



Lee este manual online, gratis y sin registro

academia-formacion.com/manual-curso-catering/

Cuando termines, haz el examen y obtén tu certificado en academia-formacion.com

Índice

Toca un título para saltar directamente a esa parte del manual.

MÓDULO I **El catering y su organización** 3

Unidad I. Qué es una empresa de catering 3

Unidad II. Tipos de empresas de catering 4

Unidad III. Organización del departamento de montaje 5

Unidad IV. Grupos de trabajo y trabajo en equipo 7

MÓDULO II **Aprovisionamiento y almacenamiento** 10

Unidad V. Almacén, economato y bodega 10

Unidad VI. Solicitud y recepción de la mercancía 11

Unidad VII. Almacenamiento y control del almacén 12

Unidad VIII. Autocontrol APPCC y normativa básica 15

Unidad IX. Disponer la carga para su transporte 16

MÓDULO III **Materiales, equipos y maquinaria** 17

Unidad X. Equipos de montaje, envasado y transporte 17

Unidad XI. Vajilla, cubertería, cristalería y lencería 19

Unidad XII. Maquinaria, equipos de trabajo e instalaciones 21

MÓDULO IV **Montaje y servicios de catering** 25

Unidad XIII. Del pedido a la carga: el montaje paso a paso 25

Unidad XIV. Buffet, self service y free-flow 26

Unidad XV. Servicios de catering según la ocasión 27

Unidad XVI. Protocolo, mesas y servicio a la mesa 29

Unidad XVII. Normas de servicio y comportamiento profesional 32

MÓDULO V **Recepción y lavado del material** 34

Unidad XVIII. El departamento de lavado 34

Unidad XIX. Recepción y retorno de la carga del servicio 36

Unidad XX. El proceso de lavado 37

Unidad XXI. Maquinaria y equipos de lavado 39

Unidad XXII. Higiene, seguridad y actitud profesional 41

MÓDULO VI **Higiene alimentaria y equipamiento personal** 42

Unidad XXIII. El manipulador y las intoxicaciones alimentarias 42

Unidad XXIV. Prevención y actuación ante una intoxicación 44

Unidad XXV. Etiquetado de los alimentos 44

Unidad XXVI. Limpieza, desinfección, residuos y plagas 45

Unidad XXVII. Higiene personal del manipulador 47

Unidad XXVIII. Uniformes y prendas de protección 48

MÓDULO VII **Primeros auxilios** 50

Unidad XXIX. Conceptos básicos y método de actuación 50

Unidad XXX. Valoración de la víctima y constantes 51

Unidad XXXI. Reanimación y atragantamiento 52

Unidad XXXII. Lesiones frecuentes: quemaduras, hemorragias, heridas y traumatismos 53

Unidad XXXIII. Electrocución, intoxicaciones y picaduras 55

MÓDULO VIII **Glosario de catering** 57

Unidad XXXIV. Sector, servicio y organización del trabajo 57

Unidad XXXV. Aprovisionamiento, almacén y seguridad alimentaria 58

Unidad XXXVI. Menaje, equipos y elaboraciones 59

REPASO **Datos clave para el examen del curso de Catering** 62

MÓDULO I

El catering y su organización

Este módulo explica qué es una empresa de catering, qué tipos hay, cómo se organiza por dentro (con especial atención al departamento de montaje) y cómo se trabaja en equipo, que es la base de cualquier evento bien hecho.

> **! AVISO**
>
> Este manual es material de estudio. Los procedimientos concretos (higiene, temperaturas, formación obligatoria, etiquetado, alérgenos, etc.) dependen de la normativa vigente y del plan de autocontrol de cada establecimiento.

UNIDAD I

Qué es una empresa de catering

1 Concepto

Una **empresa de catering** proporciona comida y bebida para fiestas, eventos, reuniones de empresa, bodas, cumpleaños o inauguraciones, **en el lugar que elige el cliente**. Es el servicio el que se desplaza.

Hoy muchas empresas también suministran vajilla, sillas, carpas o personal de servicio, además de la comida.

2 Factores clave del éxito

Según el manual de origen, una empresa de alimentación colectiva funciona bien cuando cuida estos seis aspectos:

- **Higiene** en la manipulación, la presentación y el servicio.
- **Alimentación equilibrada**: seguir sus normas al diseñar los menús.
- **Variedad de menús**, con capacidad de sorprender.
- **Presentación atractiva**.
- **Temperatura adecuada**: no romper ni la cadena de frío ni la de calor.
- **Personal formado** en cocina.

Sus clientes habituales son los comedores de instituciones (colegios, hospitales, ejército, aerolíneas, empresas), las cafeterías, las celebraciones (bodas, bautizos, comuniones) y las inauguraciones.

UNIDAD II

Tipos de empresas de catering

1 Según el medio o el lugar de servicio

El catering cambia mucho según para quién y dónde se prepara. Estas son las categorías que recoge el manual:

LÍNEAS AÉREAS

Industrias que preparan, en un edificio normalmente separado del aeropuerto, las comidas de pasajeros y tripulación. Se elaboran horas antes en una cocina central.

FERROCARRILES

Preparan comidas en instalaciones situadas normalmente en estaciones, para usuarios o empleados a bordo.

LÍNEAS MARÍTIMAS

Cocinan en edificios de los puertos o en el propio barco (grandes cruceros).

COCINAS CENTRALES

Preparan comidas completas o parte de ellas para distribuirlas a colectividades (escuelas, empresas, hospitales). Su rasgo esencial es conservar lo elaborado hasta el consumo: en caliente o en frío.

RESTAURANTES QUE SIRVEN A COLECTIVIDADES

Restaurantes que, además de su actividad, preparan comida para colectividades cercanas sin cocina propia. Se transportan a la temperatura a la que se consumirán.

2 Lo que más condiciona: higiene y temperatura

Servir a mucha gente, a veces a bordo de un vehículo, exige medidas higiénicas estrictas y mantener cada plato a su temperatura durante el traslado.

! IMPORTANTE

Según el manual de origen, la normativa de higiene exige que los alimentos lleguen al cliente en perfectas condiciones.

! DATO ACTUALIZADO

Las referencias normativas, los plazos de validez de la formación y los requisitos sanitarios de este módulo se presentan tal como figuran en el manual de origen y pueden haber cambiado. Comprueba siempre la normativa vigente (BOE y autoridad sanitaria de tu comunidad) y el plan de autocontrol (APPCC) del establecimiento donde trabajes. (Aviso añadido a este manual.)

Organización del departamento de montaje

1 Dos modelos de empresa

Todas las empresas de catering, grandes o pequeñas, se dividen en departamentos. Cuáles existan depende del tipo de servicio. Hay dos grandes modelos:

Aspecto	Eventos especiales	Colectividades
Qué son	Banquetes, celebraciones, convenciones.	Restauración colectiva y entrega de comida.
Frecuencia	Puntual, con imagen y estructura propias.	Regular y continuada para el mismo cliente.
Fases	Comercialización, presupuesto, producción, montaje de la sala, servicio y recogida.	Comercialización, producción, transporte y entrega.
Departamentos	Tantos como fases: comercial, presupuestos, producción, administración y cobros.	Menos: comercial y administración, producción o cocina, y logística o montaje.

! EJEMPLO

La celebración de los 20 años de una empresa, con cena, espectáculo y baile, es un evento especial: ocurre una vez. En cambio, un hospital contrata a una empresa para dar de comer a sus pacientes todos los días: es un servicio a colectividades.

Además de estos departamentos propios del catering existen otros **funcionales** (administración, recursos humanos, prevención de riesgos laborales, informática, compras...), cuyo número depende del tamaño de la empresa.

2 Los departamentos de un catering de eventos

- **Comercial:** es la cara de la empresa ante el cliente. Trata los detalles del evento y vigila que el día del servicio todo salga como se pidió.
- **Presupuestos:** calcula un precio de coste interno y un precio de venta para el cliente.
- **Producción:** prepara todo lo necesario. Se divide en *cocina central* (elabora la gastronomía), *servicio o sala* (diseña el tipo de servicio y el material que necesita) y *montaje y logística* (aporta todo lo necesario para montar y trasladar el evento).
- **Administración y cobros:** prefactura, factura, cobro y control de gastos reales.

En colectividades, el departamento de **logística o montaje** se ocupa del transporte y la entrega y de colocar las elaboraciones en los recipientes adecuados para que lleguen en óptimas condiciones. Montaje puede depender de logística o de producción según la empresa.

Este reparto es el más habitual; en empresas pequeñas, producción suele hacer también de comercial.

3 Cómo avanza un evento, paso a paso

1. **Contacto con el cliente.** El departamento comercial lo atiende como si su evento fuera único y se reúne con él las veces necesarias para entender sus ideas.
2. **Diseño del evento y primera oferta.** Se calcula el presupuesto según los costes previstos; si hace falta, se consulta a los demás departamentos.
3. **Aceptación.** Cuando el cliente acepta presupuesto y descripción, producción se encarga de cada detalle.
4. **Realización del servicio.** Se planifica y se ejecuta, con montaje incluido.
5. **Facturación y balance.** Se compara el coste real con el presupuesto para corregir errores en el futuro.

4 Relación entre departamentos y documentos compartidos

Un catering es un trabajo de colaboración. Desde el diseño del evento hasta su preparación hay comunicación constante, para evitar sobrecostes y pedidos duplicados de material o de personal. Se celebran **reuniones periódicas** y otras si surge un imprevisto.

Para unificar las necesidades se usan documentos compartidos, y **todo se hace por escrito** (presupuesto, propuesta, pedidos) para evitar confusiones:

LISTADO DE MATERIALES

Lo elabora producción al diseñar el servicio: material necesario, precio, cantidad y total. Se revisa durante el proceso.

LISTADO DE PERSONAL

Tabla de referencia que relaciona tipo de servicio, nº de comensales (pax), horas, camareros y cocineros, para calcular el coste total y por persona. En una boda se suman desplazamientos, dietas e imprevistos.

LISTADO DE GASTRONOMÍA

Lo prepara cocina en la fase de presupuesto: elaboraciones y bebidas con su precio según el número de asistentes, para calcular el margen por persona y fijar el precio de venta.

Grupos de trabajo y trabajo en equipo

1 Cómo es un grupo de trabajo

Un grupo de trabajo de catering reúne a **personal fijo** y a **personal temporal**, que solo colabora en eventos concretos. Suele ser siempre la misma gente, que gana experiencia y puede ascender.

El personal fijo asume más responsabilidad. Los grupos suelen clasificarse por departamentos funcionales: **cocina, camareros, logística y montaje**.

2 Qué se espera de ti (saber estar)

El factor humano es decisivo. El manual destaca cinco actitudes, a las que la guía profesional del puesto añade otras propias del trabajo de nivel básico:

AMABILIDAD

Con clientes y compañeros.

PREDISPOSICIÓN AL CAMBIO

El cliente puede modificar algo a última hora.

COLABORACIÓN

Con tu departamento y con los demás.

ACTITUD DE SERVICIO

Disposición real a satisfacer al cliente.

ORDEN Y LIMPIEZA

Imprescindibles, sobre todo si hay alimentos.

RESPONSABILIDAD

Un pequeño error personal puede causar grandes problemas.

- Responsabilizarte del trabajo que haces.
- Respetar los procedimientos y las normas internas.
- Adaptarte al ritmo de trabajo y cumplir las normas de producción.
- Interpretar y ejecutar bien las instrucciones.
- Entender el proceso productivo de la empresa.

3 Formación imprescindible

Según el manual de origen:

- **Manipulación de alimentos:** necesaria para cualquiera que esté en contacto con alimentos, aunque no los elabore (recepción, almacenaje). La empresa debe proporcionarla al incorporar a una persona y conservar el diploma por si hay inspección. El manual le atribuye una validez de 4 años en la misma empresa.
- **Prevención de riesgos laborales:** la empresa debe darla, primero de forma informativa y luego acreditativa, con registro escrito.

- **Camareros:** atención al cliente, para saber comportarse en lo verbal y lo corporal y mantener la serenidad.
- **Cocina:** manipulación de alimentos y, según el manual, un título de técnico en cocina como mínimo para elaborar platos.
- **Montaje y logística:** curso de carretilla para manejar carretilla eléctrica o transpaleta, que permiten mover más volumen y cargar camiones.

> **ATENCIÓN**
> Los plazos y requisitos de estas formaciones los fija la normativa vigente y pueden variar. Consulta la normativa antes de darlos por válidos.

4 La jerarquía en cada departamento

Cada departamento se organiza como una pirámide: **responsable del departamento → ayudante del responsable → personal de base → ayudante del personal de base**. La responsabilidad recae en el nivel más alto, pero el evento lo hace físicamente el personal de base. La información baja por ese mismo camino: el responsable (o su ayudante) acude a las reuniones, y la transmite a su equipo.

5 Qué es trabajar en equipo

El **trabajo en equipo** es aquel en que varias personas realizan tareas individuales para lograr un objetivo común. En catering cada miembro hace una parte importante del evento, y el resultado depende de la comunicación y la unidad del conjunto.

> **EJEMPLO**
> Si alguien de cocina no se lava bien las manos o toca el producto terminado sin la protección adecuada, puede provocar una toxiinfección alimentaria. Si alguien de sala sirve a toda prisa sin atender a cocina, un cliente alérgico puede recibir un plato con un ingrediente que no tolera. La empresa se arriesga a un cierre temporal o definitivo y a perder clientes.

> **IMPORTANTE**
> Informar bien de los alérgenos de cada elaboración es una responsabilidad de todo el equipo. Las obligaciones concretas las marca la normativa vigente.

6 Espíritu de equipo y sinergia

- **Espíritu de equipo:** cada uno tiene sus funciones, pero todas son igual de importantes para el evento.
- **Sinergia:** colaboración en la que cada departamento aporta lo mejor y el resultado supera lo que se lograría por separado.

Para lograrlo, planifica las tareas en común y valora lo que aportan los demás.

7 Trabajo en grupo y trabajo individual

Trabajo en grupo	Trabajo individual
Hay un protocolo conocido por todos.	Cada uno puede organizarse con su propio sistema.
Se reparten funciones para agilizar.	Exige conocer varias funciones.
Se necesita comunicación eficaz con cada miembro.	Obliga a comprobar uno mismo si se cumplió el objetivo.

! EJEMPLO

En el montaje de la zona de servicio de un banquete, las funciones se reparten de forma específica. En cambio, quien monta la barra de bebidas y luego la atenderá puede colocarla como le resulte más cómodo. En una cinta de montaje de gastronomía, cada persona se ocupa de un tramo: se acortan distancias y movimientos y el trabajo va más rápido.

8 Comunicarse bien

La comunicación combina elementos **verbales** (palabra) y **no verbales** (gestos, postura, contacto visual). Escuchar con atención y confirmar lo entendido evita errores y gastos innecesarios.

! DATO AÑADIDO

Una forma sencilla de comprobar que has entendido una orden es repetirla con tus palabras antes de empezar. (Aviso añadido a este manual.)

! RECUERDA

Un catering funciona cuando cada departamento y cada persona hacen bien su parte y se comunican entre sí. En el montaje, orden, responsabilidad y trabajo en equipo valen tanto como saber hacer la tarea.

MÓDULO II

Aprovisionamiento y almacenamiento

Antes de montar un servicio hay que tener a mano todo lo que lo compone: géneros, elaboraciones envasadas, bebidas, material y equipos. Este módulo sigue ese camino: dónde se guarda la mercancía, cómo se pide y se recibe, cómo se almacena y se controla, qué papel juega el autocontrol (APPCC) y cómo se deja la carga lista para su transporte.

UNIDAD V

Almacén, economato y bodega

1 El proceso de aprovisionamiento

En un catering entran productos **perecederos** y **no perecederos**, y todos deben llegar y guardarse sin estropearse: **recepción, conservación y almacenamiento**. Los departamentos piden género a un mismo punto.

2 Quién es quién

ALMACÉN

Lugar físico donde esperan las mercancías necesarias para trabajar. Su objetivo es evitar demoras y que se corte la cadena de producción o de servicio. Puede haber uno o varios según el tamaño del catering.

ECONOMATO

Es donde se recibe la mercancía. Además de recibirla, se encarga de **almacenar, conservar, controlar y distribuir** el género.

BODEGA

Depende del economato y hace lo mismo, pero con las **bebidas**: las almacena, conserva, controla y reparte a los departamentos.

El personal del economato se organiza en una cadena sencilla: **jefe de economato, encargado de economato y mozo de economato**.

Se fija un horario para hacer pedidos y retirar mercancía (por ejemplo, las tres primeras horas de la mañana) para que el economato controle mejor entradas, salidas y bajas.

3 Cómo debe ser el economato

- Seco, sin humedad y bien ventilado (pero sin exceso de ventilación), lejos de fuentes de calor, de olores y de vibraciones.
- Con temperatura constante y moderada; el manual de origen cita una media de 15 ºC.

- Con estanterías que faciliten colocar la mercancía.
- Fácil de limpiar y desinfectar en instalaciones, equipos y mobiliario.

4 Dónde se ubican economato y bodega

- **Con fácil acceso para los proveedores**, que descargan muchas cajas.
- **Cerca de producción**, para repartir rápido y con pocos medios.
- **Junto a las cámaras de frío**, para no romper la cadena de frío.
- **Lejos de lavandería, lencería, basuras, calderas o aseos**, por los olores y microorganismos.
- **Con puertas y pasillos anchos** y sin escalones, para mover carga con seguridad.

Además, necesita equipos de apoyo: básculas y balanzas, termómetros, recipientes herméticos, cámaras de frío, lectores de códigos de barras, carretillas y transpaletas.

UNIDAD VI

Solicitud y recepción de la mercancía

1 Cómo se hace un pedido interno

Todo parte del **estadillo de previsión del servicio** y de las características del establecimiento: menú, categoría, temporada. En la **orden de servicio** o el plan de producción se lee qué carga hay que preparar. Con esas previsiones, el jefe del departamento redacta una **hoja de pedido** con el género que necesitará durante la jornada, y tú la tramitas, bajo supervisión, al departamento que corresponda: economato, lavado, materiales o cocina.

2 Qué se comprueba al recibir

Recibir es **comprobar y verificar lo pedido** en tres aspectos:

CANTIDAD

Lo que llega coincide con lo que se pidió.

CALIDAD

Aspecto, categoría, pesos y estándar fijado por el establecimiento.

PRECIO

El importe se corresponde con lo acordado.

El documento de referencia es el **albarán**: se contrasta con el pedido. Además, con el producto delante conviene revisar:

- Que el proveedor tiene **autorización sanitaria vigente**.
- Que el género tiene las características organolépticas (aspecto, olor, textura) y de frescura adecuadas.

- Que los envasados traen **etiqueta completa**: tipo de producto, ingredientes, origen, caducidad, lote y temperatura de conservación.
- Que el vehículo es de uso exclusivo para transporte de alimentos, está limpio y la carga va protegida y bien estibada.
- Que los envases llegan en buen estado, sin roturas.

3 Orden de la recepción

1. Descargar el material del transportista.
2. Abrirlo, identificarlo y seleccionarlo.
3. Comprobar el albarán del transportista con lo recibido.
4. Revisar la mercancía y anotar daños y defectos.
5. Llevar los controles que correspondan, incluido el registro de entrada.
6. Repartir el material a su área de uso o a su estantería.

La **zona de recepción** debe tener espacio para maniobrar, dimensionado al volumen que entra y al tiempo que la mercancía se queda allí, que será el mínimo posible. El manual recomienda una sola puerta de recepción.

4 Registro de recepción

Cada empresa tiene su formulario, pero suele recoger estos datos:

Se anotan fecha, empresa, lote, cantidad, comentarios, la **temperatura de llegada** (obligatoria en frío) y si el producto se acepta o se deniega.

> **! IMPORTANTE**
>
> Mantén siempre la **cadena de frío** (transporte, recepción, almacenamiento y manipulación): lleva el género refrigerado y congelado a su cámara lo antes posible. Si algo llega roto, en mal estado o sin la temperatura adecuada, avisa pronto a tu superior y anota la baja.

UNIDAD VII

Almacenamiento y control del almacén

1 Normas generales y rotación

- Guarda las materias primas **por clases, tamaños y categorías**, siempre en los mismos sitios para localizarlas rápido.
- Coloca en las zonas de mejor acceso lo que más rota (el que más se usa).
- Distribuye con el método **FIFO**: lo primero que entra es lo primero que sale, de modo que lo comprado antes se reparte antes.

- Cambia de envase el producto fresco, porque el envase de transporte suele venir sucio; no uses sartenes, vasos, tazas ni platos para conservar.
- Envasa, etiqueta y data: son las acciones básicas para controlar la mercancía.

! CORREGIDO

En un punto, el manual de origen dice que las últimas materias primas recibidas serían las últimas en distribuirse, y lo llama FIFO. Es un error de redacción; FIFO significa «primero en entrar, primero en salir», como se explica en otro punto del mismo manual.

2 Conservación a temperatura ambiente

Hay alimentos que aguantan sin frío porque se han tratado para que tengan menos agua disponible o para frenar los microorganismos:

Tratamiento	En qué consiste	Ejemplo
Desecación	Eliminar la mayor parte de la humedad.	Legumbres, pasta
Salazón	Tratar con sal para extraer agua.	Bacalao salado
Curado	Sal y nitratos; baja el agua y cambia el alimento.	Embutidos curados
Azucarado	Añadir azúcar para concentrar y reducir el agua disponible.	Mermeladas
Ahumado	Exponer a humo autorizado.	Salmón ahumado
Escabechado, adobado y conservas	Vinagre y sal (el adobo, además, condimentos), o envasado estable.	Escabeches, latas

Estos productos van en lugares frescos y secos, **separados de los productos químicos y de limpieza**, separados del suelo y de las paredes, bien etiquetados y con la fecha de almacenamiento. Los más pesados, abajo y cerca del suelo; nunca los embalajes directamente en el suelo, sino sobre tarimas o altillos para evitar suciedad y plagas. Conviene definir qué productos, por su coste, tendrán un almacenamiento restringido.

3 Conservación en frío

- **Refrigeración:** conserva el alimento un tiempo relativamente corto; el manual la sitúa entre 0 y 5 ºC.
- **Congelación:** el método adecuado para periodos largos, incluso meses; el manual cita -18 ºC.
- Nunca se vuelve a congelar un alimento ya descongelado, y se descongela en la nevera, nunca al aire.

Temperaturas orientativas por cámara, según el manual de origen:

Cámara	Temperatura orientativa
Lácteos y derivados	0 a 4 ºC
Carnes	0 a 2 ºC
Pescados	0 a 2 ºC
Géneros preelaborados	3 a 5 ºC
Congelación	-18 a -28 ºC
Ultraccongelación	-28 a -80 ºC

El manual da también unas temperaturas generales de almacenaje: ambiente (16 a 21 ºC) para secos, conservas y bebidas; fresca (8 a 15 ºC) para vinos, frutas y embutidos; y frío positivo (0 a 7 ºC) para carnes, pescados y lácteos.

> **! CORREGIDO**
> La tabla del original indica el frío negativo como «por debajo de -1 ºC», pero en el resto del texto los congelados se guardan a -18 ºC o menos. Se ha tomado esta última referencia como válida.

4 Documentos del almacén

Controlar el almacén exige orden, limpieza y un sistema fijo: quién recibe, quién almacena y quién distribuye. Quien controla la recepción registra entradas y salidas con estos documentos:

Documento	Para qué sirve	Datos principales
Hoja de pedido	Solicitar productos a un proveedor o empresa.	Productos pedidos, forma de pago y datos para la entrega.
Albarán de entrada	Acredita lo entregado por el proveedor; es imprescindible.	Fecha, proveedor, cantidades, referencias y firma.
Etiqueta de control	Identificar el producto con código interno y ubicarlo bien.	Descripción y código, fecha de recepción, quién etiqueta, ubicación y observaciones.
Hoja de inventario	Recuento de existencias, normalmente el último día de cada mes.	Quién lo hace, fecha, código o descripción y cantidades.
Hoja de rotura	Retirar material o género por mal estado, rotura, pérdida o decisión de la empresa.	Irregularidad, código, cantidad, fecha y quien autoriza.

La **etiqueta del propio producto** informa de fecha de envasado, de caducidad, número de lote, nombre y código EAN (código internacional de etiquetado). Aprende a leerla: te dirá cuándo y cómo almacenarlo.

UNIDAD VIII

Autocontrol APPCC y normativa básica

1 Qué es el APPCC

El **Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos (APPCC)** es un método para identificar, evaluar y prevenir los riesgos de contaminación de los alimentos en toda la cadena de suministro, con medidas de prevención y corrección que los mantengan en niveles aceptables. Con él se actúa a tiempo y el consumidor final recibe un alimento con garantías.

2 Principios que hay que cumplir

1. **Identificar los peligros** y fijar medidas preventivas.
2. **Establecer el límite** que se considera válido.
3. **Vigilar** que las medidas se aplican correctamente.
4. **Tomar medidas correctoras** cuando aparezca un problema, y eliminarlo cuanto antes.
5. **Llevar registros** de todo lo que ocurre; sirven de prueba de que se han hecho los controles.

! EJEMPLO

El registro de temperatura de cámara frigorífica tiene columnas para fecha, temperatura del congelador y del refrigerador, nota y medida correctora. Si al revisar la cámara ves una lectura fuera de lo previsto, la anotas, avisas a tu responsable y se apunta qué se hizo para corregirlo.

3 Normativa que cita el manual de origen

- Real Decreto 381/1984: reglamentación técnico-sanitaria del comercio minorista de alimentación.
- Real Decreto 168/1985: condiciones generales de almacenamiento frigorífico de alimentos.
- Real Decreto 2207/1995: normas de higiene relativas a los productos alimenticios.
- Real Decreto 202/2000: manipuladores de alimentos.
- Real Decreto 3484/2000: higiene en la elaboración, distribución y comercio de comidas preparadas.
- Real Decreto 109/2010: modifica varios reales decretos sanitarios para adaptarlos a la ley de libre acceso a las actividades de servicios.

! DATO ACTUALIZADO

Esta normativa y las temperaturas de las tablas proceden del manual de origen y son orientativas; pueden haber cambiado o haber sido sustituidas. Consulta siempre la normativa vigente (BOE y autoridad sanitaria de tu comunidad) y sigue el plan de autocontrol APPCC de tu establecimiento, que es el que manda en el día a día.

UNIDAD IX

Disponer la carga para su transporte

1 De la zona de montaje al vehículo

Cuando la mercancía recibida se ha comprobado frente al pedido, se coloca en la zona de montaje atendiendo a la **naturaleza del producto, las normas básicas de almacenamiento, las indicaciones de su etiqueta y criterios que faciliten la distribución**. Después se formaliza, bajo supervisión, la documentación de entrega y cualquier anomalía (baja por mal estado o rotura) se comunica enseguida a tu superior. Si faltan o sobran recursos, equipos o materiales, avisas a tu responsable.

Con la carga ya montada en sus contenedores (cestas, cabinas, trolleys), toca prepararla para el viaje.

2 Pasos para dejar la carga lista

1. **Recoge los datos de la etiqueta** en el plan de producción y la orden de servicio: destino, número de vuelo o de tren, hora de entrega.
2. **Imprime o escribe las etiquetas con letra clara**, para que se lean rápido y no haya confusiones al distribuir.
3. **Etiqueta cada contenedor** según el procedimiento, para que lo identifiquen tanto el personal de carga y descarga como el destinatario.
4. **Ubica cada contenedor en su sitio**: en cámara de refrigeración los que lo necesiten, y el resto donde diga la orden de servicio.
5. **Coloca la carga en el orden preestablecido**, con criterios de prioridad que faciliten prestar el servicio contratado.
6. **Comunica la disposición de los contenedores** y cualquier incidencia a quien corresponda, para que llegue al destinatario en tiempo y forma.

> **! DATO AÑADIDO**
>
> En la práctica, el orden de carga suele ser el inverso al de descarga: lo que se necesita primero en destino se coloca en la parte más accesible. Cada empresa fija su propio diagrama de carga, que debes seguir. (Aviso añadido a este manual.)

Se espera de ti responsabilidad, respeto a los procedimientos, adaptación al ritmo de trabajo y cumplimiento de la normativa de manipulación de alimentos durante todo el proceso.

> **! RECUERDA**
>
> Aprovisionar bien es pedir lo que dice la orden de servicio, comprobar cantidad, calidad y precio al recibir, respetar la cadena de frío y el FIFO, dejarlo todo registrado y etiquetar los contenedores con letra clara y en el orden de carga.

MÓDULO III

Materiales, equipos y maquinaria

Este módulo te enseña a reconocer y usar los materiales y equipos del montaje de un catering: contenedores para conservar y transportar la comida, vajilla, cubertería, cristalería y lencería, y la maquinaria de cocina, frío y lavado.

UNIDAD X

Equipos de montaje, envasado y transporte

1 Contenedores isotérmicos

El catering debe llegar **en perfecto estado y a la temperatura adecuada**, y de ello se encarga en buena parte el **contenedor isotérmico**. Debe cumplir las garantías térmicas e higiénicas de la normativa europea y estar hecho de materiales resistentes a la corrosión, impermeables, imputrescibles y fáciles de limpiar y desinfectar. Su diseño aloja cubetas, bandejas y barquetas sin dañarlas.

BANDEJEROS

Los más usados en recepciones y pequeños eventos: cócteles, canapés y aperitivos.

POLIPROPILENO EXPANDIDO (EPP)

Los más vendidos: resistentes, higiénicos, económicos, 100 % reciclables y aptos para limpieza industrial.

SILICONA

Aguanta desde el congelador hasta 250 ºC, lo que ahorra trasvases en el transporte interno.

También se usan envases de plástico para frío y calor, de poliestireno expandido, bandejas, bolsas de papel, cartoncillo, envases de pastelería, palillos y brochetas.

2 Envasado y acondicionamiento

Según el manual de origen, las preparaciones se envasan **en raciones**, para que cada parte del menú conserve su independencia y esté protegida del exterior, y se acondicionan así:

- **Bandejas individuales completas:** comidas a temperatura ambiente.
- **Bandejas individuales incompletas** (nunca de comidas calientes): se completan en destino con productos calientes entregados en lotes adecuados a los contenedores y a los medios de calentamiento.
- **Lotes completos para varios pasajeros:** comidas especiales que sirve el personal de la entidad receptora.
- **Lotes especiales para tripulaciones:** adaptados a uno de los casos anteriores.

Bandejas y envases pueden ser de vidrio, cerámica, hojalata, aluminio, celofán u otro material autorizado por la autoridad sanitaria.

3 Transporte de perecederos: el ATP

El **ATP** es el acuerdo internacional (Ginebra, 1 de septiembre de 1970) que fija cómo transportar mercancías perecederas, qué requisitos cumplen los vehículos y cómo se controlan. Son perecederas las que necesitan regulación de temperatura y figuran en el acuerdo. Según el manual de origen, estas son algunas temperaturas máximas durante carga, transporte y descarga:

Producto	Temperatura máxima
Cremas heladas	-20 ºC
Pescado congelado y productos ultracongelados	-18 ºC
Resto de congelados	-12 ºC
Aves, conejos, caza y lácteos refrigerados	+4 ºC
Carne y preparados de carne (salvo despojos rojos)	+7 ºC

Según la misma fuente, los **platos preparados no son mercancía perecedera** a efectos del ATP y no obligan a usar vehículo ATP, pero el catering debe usar al menos vehículos isotermos o adaptados y contenedores isotérmicos.

ISOTERMO

Caja cerrada que limita el intercambio de calor con el exterior.

REFRIGERADO

Isotermo con frío no mecánico (placas eutécticas, hielo seco).

FRIGORÍFICO

Isotermo con frío mecánico (compresor).

CALORÍFICO

Isotermo con producción de calor.

Según el manual de origen, el Reglamento (CE) n.º 852/2004 exige vehículos y contenedores limpios, que no transporten otras cargas que puedan contaminar, con separación efectiva de productos, limpieza entre cargas distintas y control de temperatura cuando haga falta. En una inspección se revisa el vehículo (autorizado), la higiene (limpieza, manipulador con certificado, ausencia de plagas) y los productos (estado, estiba, temperatura, etiquetado y documentación).

- Separa los productos por naturaleza y temperatura y usa envases de aptitud alimentaria.
- Aparta las devoluciones en contenedores independientes.
- Lava y desinfecta envases, contenedores y vehículos.
- Ante una inspección, deja verificar la carga y las temperaturas y colabora.

DATO ACTUALIZADO

Temperaturas y plazos se dan según el manual de origen y pueden haber cambiado. Comprueba la normativa vigente (BOE, autoridad sanitaria) y el plan de autocontrol (APPCC) de tu establecimiento. (Aviso añadido a este manual.)

CORREGIDO

El original cita el «Reglamento CE Nº 852/204»; el número correcto es 852/2004. (Aviso añadido a este manual.)

EJEMPLO

Cargas canapés fríos y un guiso caliente: cada uno va en su contenedor isotérmico, el frío con placas de frío, la caja limpia y todo separado por temperatura.

UNIDAD XI

Vajilla, cubertería, cristalería y lencería

1 Vajilla

La **loza** reúne las piezas de cerámica, porcelana o barro con que se sirven los alimentos. Medidas aproximadas según el manual:

Pieza	Uso	Tamaño
Plato hondo	Sopas, potajes, pastas y arroces	22-24 cm
Plato trinchero	Plato base; carnes y guisos	26-31 cm
Plato llano	Platos principales	25 cm
Plato de postre o ensalada	Postres y acompañamientos	18 cm
Plato de pan	Pan del menú	14 cm
Plato mantequillero	Mantequilla o mermelada	8 cm
Taza de consomé	Consomés y cremas; dos asas y plato base	Unos 320 cm^3

Completan la vajilla las piezas de café o té, bandejas, ensaladeras, lecheras, cafeteras, azucareras, cremeras, huevereras y salseras. La **vajilla desechable** de polietileno es resistente, ligera y flexible, y da buena presencia en catering.

CORREGIDO

El original da la capacidad del plato hondo como «300 cm»; se ha entendido 300 cm^3. (Aviso añadido a este manual.)

2 Cubertería

Los cubiertos son de acero inoxidable, plata, alpaca o plástico, y cada familia tiene variantes:

CUCHARAS

Sopa o consomé (honda, de boca ancha), postre, té o café (pequeña y fina) y helado (opcional, de borde rectangular).

TENEDORES

De mesa (robusto, cuatro dientes), pescado (plano y ancho), marisco (dientes finos) y postre o fruta (pequeño).

CUCHILLOS

De carne (dentado y puntiagudo), postre o fruta (romo), pescado (pala plana sin filo) y mantequilla (pequeño y romo).

3 Cristalería

Las piezas son frágiles: se transportan en cajas especiales, deben ser de cristal fino y **nunca se pone una copa saltada o con desperfectos**. Llenado máximo:

Pieza	Llenado máximo
Copa de agua; copa de champán (alta y aflautada, para retener burbujas); copa de licor	4/5
Copa de vino tinto y de vino blanco (más pequeña y estrecha, para mantener el frío)	3/4
Copa de jerez	2/3
Copa de coñac (abombada y de pie muy corto, para templar con la mano)	1/3
Vaso de tubo (17-18 cm, sin pie)	5/6
Jarra de cerveza (habitual, medio litro)	Hasta que la espuma llegue al borde

4 Lencería

Pieza	Función
Muletón	Primera capa, absorbente (pana, lana, fieltro); protege la mesa, amortigua ruidos y evita que el mantel resbale.
Mantel	Algodón o lino; cubre la mesa y cuelga unos 35 cm por cada lado. Su planchado guía el montaje simétrico.
Cubremantel y blonda	Protegen el mantel; el cubremantel va en diagonal y la blonda llega a tapar las patas.
Individual	Tela, papel, plástico o corcho (tela, 30 × 40 cm); en mesas sin mantel.
Paño de servicio (lito)	Servilleta blanca de 40 × 60 cm para proteger la mano con bandejas calientes.
Repasador	Paño de 60 × 60 cm, sin motas, para secar y dar brillo a vajilla, cubiertos y cristal.
Falda	Tela plisada que cubre los laterales hasta un centímetro del suelo; en buffets y mesas de eventos.

! IMPORTANTE

No mezcles el paño de servicio y el repasador con los paños de limpieza de mesas y sillas: cada uno tiene su uso.

! EJEMPLO

En un buffet vistes la mesa con falda plisada y mantel que cuelgue por igual, y repasas los cubiertos con un paño sin pelusa. La copa saltada se retira.

UNIDAD XII

Maquinaria, equipos de trabajo e instalaciones

El equipamiento **mobiliario** se instala al acabar la obra; el **inmobiliario** forma parte de ella. El mobiliario se clasifica en cinco grupos: hornos, fogones y otros generadores de calor, frío, lavado y materiales neutros o de complemento, y robots.

1 Hornos

Horno	Qué hace
Microondas	Recalienta; la cocción es neutra, así que se usa en casos concretos.
De convección	Aire caliente forzado; cocina varias elaboraciones a la vez sin mezclar olores.

Horno	Qué hace
De vapor	Vapor a 100 ºC, ideal para verduras, pescados y congelados, que regenera.
De pastelería	Convección o modulable por placas; puede llevar estufa de fermentación.
De leña y de ladrillo refractario	Pizzas, pastas y asados; el de ladrillo funciona con gas o electricidad.

2 Fogones y generadores de calor

- **Bloque de cocción:** mesa de cocción arriba y horno abajo, modulable, a gas, eléctrico o mixto.
- **Cocina «piano»:** fogón sin horno, fácil de limpiar, con zonas neutras de trabajo.
- **Marmita:** sustituye a ollas en grandes cocinas (legumbres, sopas, arroces) con buen control de temperatura.
- **Paella basculante:** salteados y cocotte en grandes cantidades; se vacía por canal.
- **Freidora:** fríe por inmersión; las de zona fría pueden ir en la zona de elaboración.
- **Asador:** hace girar las piezas ensartadas en un espetón.
- **Salamandra:** dora o gratina justo antes de servir.
- **Grill y plancha:** el grill cocina casi al contacto con la llama; la plancha, sobre acero con canaleta para grasas.
- **Estufa de ahumar y cocedero de vapor:** ahumado con serrín; el cocedero no hermético permite retirar cada pieza cuando está lista.

3 Frío

- **Cámaras frigoríficas:** en orden antecámara, refrigeración y congelación, para evitar cambios bruscos. La puerta se abre también desde dentro y hay termómetro exterior. Pueden ser fijas o desmontables.
- **Armarios y mostradores frigoríficos:** con cajones o puertas y cubetas gastronorm; el salad-chef añade encimera fría.
- **Otros:** arcones de helados, congeladores en torre u horizontales y células block.

4 Lavado, neutros, complemento y robots

Según el manual, cada comensal usa de media 5-7 piezas de loza, 3-4 de cristal y 9-10 cubiertos; con eso se elige el lavavajillas:

Lavavajillas	Rendimiento aproximado
Pequeño, de aspecto doméstico	250 platos/hora
Mediano, ciclo estanco	800-1000 platos/hora

Lavavajillas	Rendimiento aproximado
De cinta de arrastre	3500-5500 platos/hora

- **Mesas de acero inoxidable:** de plano continuo, de despojo, de corte, con fregadero o con cajones.
- **Mesa caliente:** mantiene calientes los platos hasta el servicio.
- **Complemento:** básculas, lámparas de infrarrojos, sorbeteras, lavalegumbres y secadoras de verduras.
- **Robots:** batidoras, cortadoras, pasapurés, peladoras, picadoras, ralladoras y muela de afilar.

5 Cocina de masas y conservación

Las cocinas de colectividades cocinan por adelantado, así que usan un **carro de calor húmedo** (mantiene calor y humedad; según el manual, 3 o 4 horas) y una **célula de refrigeración rápida** (aire frío con ventiladores, sin congelar). Según el manual de origen, el alimento se enfría hasta 10 ºC en menos de 1 hora y pasa después a una cámara a 2 ºC, hasta un máximo de 5 días.

! ATENCIÓN

Estas cifras son del manual de origen y no sustituyen a la normativa ni al plan APPCC de tu empresa. Comprueba el BOE y la autoridad sanitaria. (Aviso añadido a este manual.)

6 Equipamiento inmobiliario

Elemento	Requisitos principales
Pavimentos	Antideslizantes, impermeables y fáciles de limpiar, con pendiente a sumideros y esquinas redondeadas; evitar cerámica vidriada o satinada.
Paredes y techos	Revestimiento liso, lavable y no inflamable, de tonos claros, al menos hasta 2,5 m; en cámaras, pintura porosa.
Extracción	Campana con filtros, que se limpian con frecuencia para evitar acumulación e incendios de grasa.
Iluminación	Uniforme, sin sombras, y luz de emergencia obligatoria.
Agua	Potable siempre; agua caliente de 55 a 65 ºC para lavado mecánico y aclarado.
Electricidad y ruido	Diferenciales y toma de tierra, enchufes lejos de agua y calor; ruido de 55 a 60 dB.

! EJEMPLO

Te piden gratinar canelones y calentar verduras ya cocinadas: usas la salamandra para gratinar justo antes de servir, el horno de vapor para las verduras y la mesa caliente para tener los platos a punto.

RECUERDA

Cada pieza y cada equipo tiene una función y un cuidado concretos: elige el contenedor, la lencería y la máquina según para qué sirven.

MÓDULO IV

Montaje y servicios de catering

En este módulo pasas de la teoría a la práctica del montaje: cómo se prepara y se carga un servicio de catering a partir de la orden de servicio, qué fórmulas de servicio existen (buffet, self service, free-flow), qué servicios se ofrecen según la ocasión y cómo se monta y se sirve una mesa con corrección.

UNIDAD XIII

Del pedido a la carga: el montaje paso a paso

El departamento de montaje reúne al personal de servicio, el transporte de enseres y alimentos, las compras y el almacén de mobiliario y maquinaria, y el montaje propiamente dicho. Como auxiliar ejecutas, bajo supervisión, las operaciones básicas y dejas la carga lista para salir. El aprovisionamiento previo (pedir y almacenar mercancías) se estudia en otro módulo; aquí te centras en lo que ocurre desde que el material llega a la zona de montaje.

1 La secuencia de trabajo

1. **Pon a punto el área.** Limpia superficies, equipos y utillaje con los productos adecuados y la ropa de trabajo establecida. Respeta las instrucciones de seguridad de los productos de limpieza (pueden ser tóxicos o contaminantes) y las de mantenimiento de máquinas y útiles.
2. **Interpreta la orden de servicio.** Te indica qué carga integra el servicio, en qué cantidad, el medio de transporte y la hora de entrega. Si algo no está claro, confírmalo con tu responsable y anota las especificaciones.
3. **Comprueba lo recibido.** Coloca las mercancías en la zona de montaje verificando que coinciden con el pedido, según su naturaleza, las normas básicas de almacenamiento y el etiquetado.
4. **Verifica los equipos.** Cestas, cabinas y trolleys: cuenta cuántos hay y revisa su estado según la orden.
5. **Monta la carga.** Complementos, menaje y utensilios (cubiertos, vasos, cafeteras…) y, si los hay, artículos de venta o reparto a bordo, siguiendo el procedimiento establecido. Si usas cintas, empaquetadoras de cubiertos o máquinas de envasar, hazlo solo según las instrucciones y con prevención de riesgos.
6. **Etiqueta los contenedores** con los datos de la orden y del plan de producción (por ejemplo, vuelo, tren o destino), con letra clara para evitar confusiones.
7. **Ubica y ordena la carga.** Lo que necesita frío, a cámara de refrigeración; el resto, en los lugares y el orden predeterminados, con criterios de prioridad que faciliten el servicio.
8. **Comunica.** Avisa de cómo quedan los contenedores y de cualquier incidencia, y traspasa al turno siguiente las instrucciones necesarias.

2 Acabado y presentación

Si el servicio incluye elaboraciones, colabora en su acabado siguiendo instrucciones precisas: prepara el material según la orden, emplata snacks, postres, platos o sándwiches en los recipientes previstos y limpia mesas, utensilios y equipos con la frecuencia establecida. Usa la energía con sensatez para evitar gastos y desgaste innecesarios. Si ves una posible mejora, propónsela a tu responsable.

! EJEMPLO

Te llega la orden de un catering para una reunión: 40 personas, entrega a las 8:30. Revisas el pedido, cuentas cestas y trolleys, montas tazas, cucharillas y cafeteras, separas en frío lo que lo necesita y etiquetas cada contenedor con el destino. Antes de irte dejas al turno siguiente una nota clara de lo pendiente y de una taza rota que ya has comunicado.

! IMPORTANTE

Las anomalías, bajas por mal estado o roturas se comunican enseguida a tu superior, y la documentación de entrega se formaliza bajo supervisión. Durante todo el proceso se cumple la normativa de manipulación de alimentos.

UNIDAD XIV

Buffet, self service y free-flow

Son tres fórmulas en las que el cliente participa en el servicio. Se parecen en maquinaria, utillaje y espacios, pero cambian el recorrido y el cobro.

1 El buffet

El **buffet** expone los productos en mesas calientes y frías de acceso libre (el nombre viene del aparador donde se guardan los servicios de mesa). Puede ser de desayuno, brunch, de tarde o de noche y de gala; frío, caliente o mixto. Los platos deben ser **fáciles de servir, de transportar y de comer**: evita espaguetis, sopas y, en lo posible, salsas, porque se mezclan varios alimentos en el mismo plato.

SERVICIO A LA MESA

El invitado elige de la mesa expositora y un camarero le sirve.

ASISTIDO

Elige y es atendido, pero él lleva el plato a su mesa.

AUTOSERVICIO

El invitado se sirve solo. Es el más popular: simple, rápido y barato.

DEGUSTACIÓN

Lunch o aperitivo: porciones pequeñas de muchos productos para probarlos todos.

2 El self service

La oferta se distribuye en mostradores en línea con equipos que mantienen los alimentos en buen estado. El cliente avanza con su bandeja por un único recorrido y paga al final. Las zonas, por orden:

bandejas, cubiertos, servilletas y pan; bebidas frías y postres (refrigerado); primeros fríos y ensaladas; platos calientes; y bebidas calientes, en la línea o en una barra aparte. El cliente debe conocer los menús, sus combinaciones y las ofertas del día.

Permite un servicio más rápido con menos personal: no hay servicio de mesa y la sala solo recoge bandejas y limpia. Es típico de áreas de servicio de autopistas, hoteles y colectividades (colegios, hospitales). Su punto débil es el **único sentido de tránsito**, que provoca colas.

3 El free-flow y el buffet libre

El **free-flow** reparte la oferta en **islas de servicio** y el cliente va de una a otra sin colas: recogida de material, bebidas, ensaladas, platos calientes, plancha con preparación al instante (*show-cooking*) y cajas. El **buffet** se distingue por el **cobro global**: precio único y posibilidad de repetir.

Fórmula	Organización	Pago
Self service	Mostradores en línea, un solo recorrido	En caja, lo escogido
Free-flow	Islas de servicio, sin recorrido obligado	En caja, lo escogido
Buffet	Mesas expositoras, líneas o islas	Precio global; se puede repetir

UNIDAD XV

Servicios de catering según la ocasión

Cada ocasión tiene su hora, su duración y su cantidad de comida. Conocerlas te ayuda a entender qué te piden en una orden y qué material preparar.

1 Desayunos

CONTINENTAL

Clásico europeo: tostadas con mantequilla y mermelada, zumos, té o café y bollería.

AMERICANO E INGLÉS

Contundentes: carne o embutidos, huevos, tostadas, cereales, yogures, fruta y bebidas variadas. El inglés es el más copioso.

ITALIANO

Ligero: pan o galletas con dulce y café con leche o cappuccino.

OTROS

El oceánico es un anglosajón más ligero; el oriental se basa en arroz, pescado, verduras y té verde; el africano, en panes dulces, tortillas, arroz con legumbres y té.

2 Brunch

El **brunch** (*breakfast* + *lunch*) combina desayuno y almuerzo, con lo frío y lo caliente, lo dulce y lo salado. Es poco habitual en España, aunque crece en las grandes ciudades; en Europa se usa como

buffet en reuniones, congresos y seminarios. Según el manual, se sirve hacia las 11 horas y dura en torno a hora y media como acto social, o no más de media hora si es una pausa de trabajo. Su composición es la de un desayuno (zumos, café, té, bollería, mermeladas, fiambre) con algo más consistente: huevos, salchichas, canapés o marisco.

Se sirve en la propia sala con al menos dos mesas auxiliares si hay pocos asistentes, en un salón aparte si el evento es grande, o en un espacio habilitado por un hotel o cafetería cercanos.

CORREGIDO

El manual de origen da dos duraciones para el brunch («una hora y media» y «nunca más de media hora») porque habla de dos usos distintos; se han separado según el uso. (Aviso añadido a este manual.)

3 Coffee break

Es una pausa de 15 a 30 minutos, normalmente cada dos horas de ponencias, con café, té, infusiones, agua, zumos y bocaditos dulces y salados. Se monta cerca de la sala, en formato **self service** y de pie.

- Café, leche y agua caliente van en jarras de acero que conservan la temperatura. Como pueden quemar, a veces las manejan los camareros.
- Si las jarras están a disposición del invitado, cada una lleva un **rótulo** con su contenido: son opacas y se confunden.
- El café se ofrece con sus complementos (leche, leche condensada, edulcorante, azúcar moreno y blanco).
- Tés e infusiones, variados y en **sobres individuales**, en cajas con compartimentos.
- Tazas agrupadas **boca abajo, con su platillo y su cucharilla**, una junto a otra y nunca apiladas.

4 Almuerzo, cena y recepciones

El almuerzo puede ser **grande** (dos platos, de una a dos horas) o **corto** (bocadillo o sándwich, minutos). Hoy es también un acto social o de negocios. Fórmulas de catering habituales, con las cifras del manual de origen:

Servicio	Horario o duración	Características
Cóctel	11-13 h o 19-21 h	15 a 18 bocados por persona
Aperitivo	15 a 30 minutos	Degustación previa a una comida o cena
Vino de honor	11:30-12:30 o 18-19 h	Unos 2 bocados por persona; Oporto, Jerez y dulces
Recepción	Unas 3 horas, hacia las 20 h	Unos 20 bocados por persona
Recepción buffet	Unas 3 horas, hacia las 20 h	Platos calientes, fríos y guarniciones

Servicio	Horario o duración	Características
Vernissage	Inauguración de una exposición	Champán y vino; unos 2 bocados por persona
Banquete	De 6 a 8 horas	Unos 6 bocados en la recepción

5 Catering para celebraciones

La empresa prepara, presenta y sirve comidas en cualquier evento, desde un desayuno hasta un servicio completo con cocina, decoración y limpieza. La comida puede elaborarse en el lugar o antes, rematándola allí. Algunos proveedores solo montan el comedor (banquetes, convenciones, bodas). La propuesta tiene en cuenta:

- **Necesidades del cliente:** dietas religiosas o éticas (halal, kosher, vegetarianos, veganos) y **alergias**.
- **Entremeses:** pasados en bandeja o en punto fijo; lo habitual son tres o cuatro variedades una hora antes de comer.
- **Alquiler:** mesas, sillas, vajilla, cubertería, cristalería, mantelería. Aclara si incluye montaje y recogida.
- **Personal:** jefe de evento, cocinero, ayudante, camareros y barman. Una cena a la carta necesita más personal que un buffet (el manual calcula entre un 10 % y un 50 % más), el doble de vajilla y al menos tres rondas de comida más una de café.
- **Cargos adicionales:** impuestos, iluminación, permisos de bebidas, decoración, guardarropa.

> **! DATO ACTUALIZADO**
>
> Una empresa de catering legítima tiene licencia y permisos sanitarios. Las cifras de esta unidad son orientativas, según el manual de origen. Con los alérgenos, informa siempre con precisión y consulta la normativa vigente (BOE y autoridad sanitaria) y el plan de autocontrol (APPCC) del establecimiento, porque pueden haber cambiado.

UNIDAD XVI

Protocolo, mesas y servicio a la mesa

1 Qué es el protocolo

El **protocolo** es el conjunto de reglas de un acto, fijadas por ley o por tradición; el **ceremonial**, las formalidades que marca. En hostelería sirve para trabajar de forma educada. Y la educación va en los dos sentidos: el cliente también debe ser correcto con quien le atiende.

2 Tipos de mesa

Mesa	Ventajas	Inconvenientes y usos
Rectangular	Precedencias claras; se acopla en T o U	Suele dar tres focos de conversación; en gala no se sienta a nadie en las cabeceras
Ovalada	Aprovecha el espacio; precedencias claras	Si es grande, conversación no uniforme; no se acopla
Cuadrada	Ahorra espacio en locales pequeños	Solo para 2 o 4 personas; nunca en gala
Redonda	Todos se ven y conversan por igual	Precedencias más difíciles; no se acopla
Herradura	Facilita precedencias; ideal para debates	Nadie frente a la presidencia; el interior se decora con flores bajas

SISTEMA FRANCÉS

Presidencias en el centro de los lados largos, frente a frente. Junta a los invitados de más rango: para actos oficiales y negociaciones. Resalta las diferencias de rango.

SISTEMA INGLÉS

Presidencias en las puntas; el anfitrión mira hacia la puerta de los invitados. Conversación más general y jerarquías disimuladas, pero dos polos separados: para comidas sociales pequeñas.

En banquetes se combinan formas: una mesa rectangular de presidencia con mesas redondas de invitados, o una presidencial redonda central rodeada de redondas.

3 Cómo poner la mesa

1. **Mantel y muletón.** Mantel blanco, marfil o pastel liso, que caiga como máximo hasta la mitad entre la tapa y el suelo. Debajo, un muletón que protege la mesa, amortigua el ruido y absorbe líquidos.
2. **Espacio:** unos 60-80 cm por comensal.
3. **Plato de sitio** centrado, con el anagrama de frente.
4. **Cubiertos.** Cuchillo a la derecha con el filo hacia el plato y cucharas con la concavidad hacia arriba; tenedores a la izquierda. Por orden de uso, de fuera hacia dentro, a unos 2 cm del plato sin tocarlo. Postre en la parte superior: tenedor con el mango a la izquierda y cuchara con el mango a la derecha.
5. **Pan:** platillo arriba a la izquierda, con cuchillo de untar.
6. **Copas** en diagonal hacia arriba a la derecha, de mayor a menor: agua, tinto, blanco; sin tocarse (unos 2 cm).

7 **Servilleta** a juego con el mantel, doblada en rectángulo o triángulo, sobre el plato o a un lado y **nunca dentro de la copa** (antihigiénico). Al terminar, se deja sin doblar.

! RECUERDA

Retira los servicios sobrantes antes de empezar a comer y los cubiertos en cada cambio de plato, usados o no. El cubierto o la servilleta que caiga al suelo se cambia siempre. Cócteles, consomés y sorbetes se sirven con platillo de base.

4 Métodos de servicio

A LA INGLESA

El camarero presenta la fuente por la izquierda y sirve él, con cuchara y tenedor o pinzas, nunca con sus propios cubiertos.

A LA FRANCESA

Presenta la fuente por la izquierda y se sirve el comensal, sin rebuscar la pieza preferida.

DIRECTO O SIMPLE

Los platos salen completos de cocina; el más usado en restaurantes.

A LA RUSA

El plato se compone en una mesa auxiliar; se usa para flamear o trinchar.

! CORREGIDO

El manual de origen dice en un sitio que el servicio directo es por la derecha y en otro por la izquierda. Se sigue la regla habitual: platos y bebidas por la derecha; fuentes y pan por la izquierda. Respeta la norma de tu establecimiento. (Aviso añadido a este manual.)

5 Orden, pan y vino

- Se sirve primero al invitado de mayor importancia, luego en orden por la mesa; el anfitrión, el último. Primero la bebida y después la comida.
- El pan se sirve por la izquierda con pinzas, nunca con las manos, y se ofrece más si se acaba.
- El vino se presenta cerrado y con la etiqueta a la vista (el blanco, sobre una servilleta). Se abre aparte, nunca sobre la mesa: se gira el sacacorchos, no la botella.
- Prueba primero quien lo pidió; si lo aprueba, se sirve al resto por la derecha, sin tocar la copa con la botella, sujetándola por el centro y con un leve giro de muñeca al final.
- Las copas nunca se llenan hasta el borde: según el manual, como mucho tres cuartos para el agua, y mucho menos para el vino, para que no se caliente.

6 Consejos de buen servicio

- El agua, fría salvo petición contraria; cristalería siempre en bandeja, sin meter los dedos en las copas.

- No cruces el brazo delante del cliente al colocar los cubiertos.
- Cambia la servilleta tras el lavadedos, sobre todo con marisco.
- Con el café se retiran las copas de vino salvo petición; el pan no se retira si el postre lo pide (quesos).
- Nunca toques los alimentos con los dedos. Si algo cae del plato, se retira y se sirve uno nuevo.
- Platos fríos en plato frío; calientes, en plato caliente o templado. No los llenes en exceso.
- Vuelve a cocina siempre con algo en las manos y no uses mesas cercanas como almacén.
- Acompaña al cliente a su mesa y trabaja con el menor ruido posible.

UNIDAD XVII

Normas de servicio y comportamiento profesional

1 Quién hace qué en la sala

MAÎTRE

Reparte el trabajo, recibe y despide a los clientes, supervisa el servicio y sugiere platos.

CAMARERO/A

Sirve al cliente; conoce los platos para explicarlos y sabe servir comida y vino y retirar servicios.

SUMILLER

Experto en vinos: aconseja y sirve.

AYUDANTE

Apoya al camarero trasladando servicios; no se dirige directamente al cliente.

2 Aseo personal y uniforme

Unas manos o un uniforme sucios llevan muchos microbios, y además hay que dar imagen de limpieza.

- Pelo largo recogido; manos y uñas muy limpias; boca cuidada.
- Maquillaje ligero, pocas joyas y sencillas, y colonia casi sin aroma.
- Uniforme limpio, planchado y bien colocado; si tienes un percance, cámbialo.
- Sin uniforme: ropa sencilla, limpia y en buen estado.

3 Comportamiento ante el cliente y el equipo

Sé educado y cortés con clientes y superiores, aunque tengas un mal día o un cliente difícil.

- **Puntualidad:** por respeto a los compañeros que no pueden dejar el puesto hasta que llegues.
- **Presencia:** uniforme impecable hasta el final de la jornada.
- **Amabilidad:** actitud servicial, atención a las peticiones, voz suave y poca charla. Si hay un problema, avisa al encargado o jefe de sala y busca una solución inmediata.

- Discutir o alzar la voz donde puedan oírte los clientes (los gritos en cocina también cuentan).

- Formar corrillos y desatender las mesas.
- Dar la espalda al cliente si puedes evitarlo.
- Entablar discusiones o comentar situaciones extrañas: responde a lo que pregunten y sé discreto.
- Sudar o estornudar a la vista: apártate a un lugar reservado.

RECUERDA

Un buen montaje empieza por entender la orden de servicio y termina con la carga etiquetada, ordenada y comunicada. Y un buen servicio, con las normas de mesa y un trato educado, es lo que el cliente recuerda.

MÓDULO V

Recepción y lavado del material

Un servicio de catering no termina cuando se recoge la última bandeja: acaba cuando todo lo que ha vuelto está clasificado, contado, lavado y guardado. Este módulo te enseña cómo se organiza el departamento de lavado, cómo se recibe y se reparte la carga de retorno, cómo se lava el material paso a paso y cómo se manejan y mantienen las máquinas.

UNIDAD XVIII

El departamento de lavado

El departamento de lavado trabaja codo con codo con cocina y eventos y se ocupa de dejar a punto los equipos, la maquinaria y el material. En un restaurante la zona de lavado suele depender de la cocina; en una empresa de catering, en cambio, forma un departamento propio.

1 Dónde está y cómo se accede

- Nunca está dentro de la cocina: queda separado al menos por un muro, y tras él se encuentra la **zona sucia**.
- No se entra por la cocina. Tiene varios accesos: desde los vestuarios, por un pasillo y una puerta que comunica con la cocina, desde el economato o la recepción de mercancías, y una entrada independiente desde el exterior.
- En muchos establecimientos el volumen de trabajo no justifica un departamento autónomo, y el lavado se integra en logística o en eventos; entonces las órdenes de servicio y los documentos se tramitan a través de esa área.

2 Qué se recibe y adónde va cada cosa

Lo primero es separar lo que ha vuelto *sin usar* de lo que ha vuelto sucio:

MATERIAL SIN USAR

La cristalería, loza o cubertería limpia se aparta del material sucio, se descarga en la zona de control y supervisión, se cuenta y va directa al almacén, sin pasar por el lavado.

RESTOS DE ALIMENTOS REUTILIZABLES

Se clasifican comprobando sus etiquetas y vuelven a cocina cuanto antes. En instalaciones modernas se reciben en el cuarto frío, un área cerrada y refrigerada de la cocina, idealmente situada entre la cocina y la zona de lavado.

RESIDUOS Y DESPERDICIOS

Los clasifica el personal de lavado, pero nunca dentro de la zona de lavado: en el cuarto de basuras o, si no lo hay, en la zona de contenedores, a la espera de la recogida municipal.

MATERIAL SUCIO

Platos, cristalería, cubertería, utillaje y equipos pasan a la zona de prelavado para ser procesados.

El **cuarto de basuras** es una habitación con puerta de cierre hermético, situada en un punto accesible a los camiones de recogida. Sus paredes son lisas y de fácil lavado, resistentes al agua a presión y a los productos de limpieza y desinfección, y se refrigera en zonas de temperaturas altas.

! IMPORTANTE

Quien recibe basuras y residuos usa guantes desechables y calzado resistente al agua. La ropa usada en esa tarea no se vuelve a utilizar en otra: si hay que pasar a otro trabajo, primero ducha y ropa limpia.

3 Riesgos según la zona

Zona	Riesgos más frecuentes
Recepción de restos de alimentos	Malas posturas, tropiezos y caídas por tareas repetitivas.
Recepción de útiles y maquinaria	Malas posturas en carga y descarga, cansancio por levantar peso, sobreesfuerzos al colocar el material.
Recepción de basuras	Contaminación biológica, cortes y manipulación de cargas.

Para reducirlos, las zonas de descarga se mantienen cada día en perfecto estado: barridas y fregadas, con cada útil en su sitio y sin obstruir los pasos, lo que además evita roturas de material.

4 El protocolo de actuación

El departamento se rige por un protocolo propio de cada empresa, que tiene en cuenta la legislación, los estándares de calidad (internos o basados en normas como las ISO), la planificación, la carga de trabajo, el espacio, la maquinaria, el almacenamiento, el personal y la logística. Fija la secuencia de trabajo (recepción, clasificación, retornos, documentación, lavado, limpieza y desinfección) y prevé las incidencias habituales: errores de etiquetado, material mal clasificado, averías o retrasos. Además define:

- La separación de residuos (orgánicos, papel, cristal, plástico, aceites...).
- El orden de lavado del menaje.
- Los detergentes y desinfectantes y para qué material sirve cada uno (acero, resinas, plástico, loza...).

- El equipo del operario: delantal, guantes y calzado antideslizante.
- Las hojas de mantenimiento de máquinas, las de registro de APPCC y las de planes de desinfección y lavado.

UNIDAD XIX

Recepción y retorno de la carga del servicio

Antes de lavar hay que saber qué ha vuelto, en qué estado y adónde debe ir. Este trabajo empieza en el lugar del evento y termina con la carga repartida y documentada.

1 Preparar el retorno en el lugar del servicio

1. Clasifica los géneros y excedentes según su naturaleza y su posible uso posterior.
2. Etiqueta los recipientes de retorno, con al menos: nombre del alimento, cantidad aproximada, fecha y hora de rotulado, posible destino y nombre de quien lo ha hecho.
3. Controla la temperatura de los excedentes con los medios y las instrucciones establecidos.
4. Lava el material en el propio lugar solo cuando así se haya establecido, y déjalo listo para el transporte.
5. Coloca termos, cafeteras y demás equipos en sus contenedores.
6. Revisa el material alquilado (sillas, mesas...) y avisa a quien corresponda de roturas o incidencias.

2 Recibir la carga en el centro

Los contenedores se reciben en las cámaras de descarga o en los lugares fijados, fijándote en la referencia de su etiqueta. Después se reparte cada cosa a su destino:

Qué llega	Adónde va
Géneros y elaboraciones envasadas reutilizables	Al departamento correspondiente (cocina, o cámara frigorífica si están elaborados y necesitan frío).
Material, equipos y menaje usados	Al departamento de lavado.
Material sin usar	Al almacén, para redistribuirlo.
Material en general	Al departamento de origen, que decide su uso.
Lencería	A la lavandería del establecimiento o a la empresa contratada; la limpia y sin usar, a lencería, zona de ropa limpia.
Consumibles no perecederos (licores, desechables, bolsas, manteles de papel)	Al economato, y los envases de aceite, vinagre, sal o pimienta, limpios por fuera, al almacén de no perecederos.

! ATENCIÓN

Un error grave y frecuente es recibir y clasificar en el departamento de lavado los sobrantes de género destinados a cocina. La cocina es zona limpia: no entra nada que no haya sido inspeccionado y clasificado antes, para evitar la contaminación cruzada.

3 Contar, comprobar y documentar

Se cuentan e identifican géneros, elaboraciones y productos sobrantes, y se anota bajo supervisión la cantidad en los documentos establecidos. También se comprueba el estado de materiales y equipos, anotando roturas o disfunciones. Los partes habituales son:

Parte	Qué recoge	Cuándo se rellena
Géneros remitidos a cocina	Productos sin usar y sobrantes aparentemente aprovechables (decide cocina).	En todos los servicios.
Roturas y desperfectos	Roturas en el lavado, piezas rotas o que faltan tras el servicio (datos que facilita el maître).	En todos los servicios.
Control de lavado	Horas empleadas, piezas de menaje procesadas y maquinaria lavada.	En todos los servicios.
Limpieza	Tarea realizada y productos empleados.	Solo en tareas concretas, como la limpieza semanal de filtros.

Además se rellena un documento con los bienes dispuestos, los devueltos y la fecha del evento, que se adjunta a la documentación final del lavado. Cuando se devuelven consumibles al economato, el parte de retorno permite calcular costes y actualizar el stock.

! EJEMPLO

Tras una boda, vuelve una caja con 40 copas, 6 rotas, además de bandejas de canapés envasadas sin abrir. Se separa lo reutilizable, se anotan las 6 roturas en el parte con el recuento, se llevan los canapés a cocina según su etiqueta y las copas sucias a prelavado.

UNIDAD XX

El proceso de lavado

Cada empresa tiene su propio protocolo, pero casi todas siguen tres fases: recepción, preparación y clasificación, y lavado.

1 Fase 1: recepción de materiales

Se recibe lo utilizado y se coloca en prelavado, por orden de llegada. Se separan los equipos que no necesitan lavado (van al office o al almacén) y se tratan los géneros devueltos como ya has visto. A veces esta clasificación se ha hecho ya en el lugar del servicio y se transporta aparte, sin pasar por la

zona sucia. De esta fase depende el resto: planificar bien ahorra tiempo, evita roturas y previene contaminaciones biológicas y químicas.

2 Fase 2: preparar máquinas y clasificar útiles

- Al terminar el lavado se limpian las máquinas y se desmontan piezas como filtros y aspas; se montan de nuevo al volver a usarlas.
- Al encender otra vez hay que esperar al llenado y calentamiento del agua; ese tiempo se aprovecha para clasificar los útiles entre **lavado a máquina** y **lavado manual**.
- Se comprueban los niveles de los dispensadores de productos químicos para no interrumpir después.

3 Fase 3: las ocho operaciones de lavado

1. **Cristalería:** copas, vasos y jarras primero, por ser frágiles (así hay menos roturas) y los menos sucios; sin lavavajillas específico, son lo primero que entra en el tren.
2. **Inmersión:** tazas de café, cubertería y cacerolas con suciedad incrustada se ablandan en remojo; se mete en el lavavajillas la cesta con la que se transportan.
3. **Anotaciones:** registro de roturas y recuento de piezas en buen estado.
4. **Loza y bandejas de acero inoxidable.**
5. **Cubertería:** con pulidora puede hacerse a la vez; si va en el tren, hay que vaciar la máquina y llenarla con agua limpia.
6. **Contenedores, cestos y otros:** se lavan a máquina, a veces con un repaso manual; las cestas de cristalería entran directamente.
7. **Lavado manual:** termos, contenedores isotérmicos y de líquidos, objetos delicados (decantadores, decoración) y maquinaria de servicio (hornillos, armarios calientes, cocinas portátiles, freidoras). Puede hacerse a la vez que el de máquina si hay personal y fregaderos suficientes.
8. **Retorno al almacén u office** con recuento de piezas y parte de roturas y devoluciones.

Al final se lavan las máquinas y las superficies y se cumplimentan los partes de averías y mantenimiento.

4 Comprobar el resultado

Cuando acaba el lavado se valora la limpieza: lo que no cumple los estándares se vuelve a lavar, si hace falta a mano. Lo correcto se clasifica, se cuenta en el inventario y se lleva a su destino (almacén, cocina u office), y entonces se rellena el parte correspondiente.

EJEMPLO

Al sacar una cesta del tren ves restos de salsa en dos platos. No los guardes: sepáralos, lávalos a mano y vuelve a comprobarlos antes de llevarlos al almacén.

UNIDAD XXI

Maquinaria y equipos de lavado

En todo departamento de lavado de catering encontrarás el **tren de lavado** y las **máquinas de desinfección de cubiertos**. El equipamiento básico incluye además lavado a presión, lavavajillas para cacerolas y sartenes, máquinas germicidas de rayos UVA y empaquetadoras de cubiertos. Debes saber identificar cada máquina, para qué sirve, cómo se usa, qué productos químicos lleva y cómo se limpia.

1 El tren de lavado

Las cestas con los objetos sucios se colocan una tras otra de un extremo a otro y avanzan solas sobre rodillos por cuatro funciones: **prelavado, lavado, aclarado y secado**. A diferencia de un lavavajillas industrial, trabaja de forma continua. Sus ciclos crean baños permanentes, de modo que no hace falta añadir producto nuevo en cada ciclo: ahorra agua y energía química y aumenta la productividad.

IMPORTANTE

Un mal uso o un mantenimiento descuidado provocan averías y peor rendimiento, y obligan a repetir el lavado, con pérdida de tiempo y más costes. Sigue siempre las normas del fabricante.

2 Limpieza de la máquina

El diagrama de limpieza, válido para el tren y otras máquinas, debe estar siempre a la vista:

1. Apaga y desconecta la máquina.
2. Desmonta filtros y tubos.
3. Pulveriza una solución jabonosa en las paredes interiores.
4. Enciende y haz un programa de lavado completo.
5. Apaga y desconecta de nuevo.
6. Pulveriza una solución desinfectante por todas las paredes.
7. Enciende la máquina.
8. Realiza un programa de lavado corto.

3 Riesgos del tren de lavado

Riesgo	Cómo se produce	Cómo evitarlo
Descargas eléctricas	Fallo o mal uso del sistema eléctrico; retirar filtros o tirar de la cesta con la máquina conectada.	Desconectar siempre antes de manipular; no reparar averías (lo hace el servicio técnico).
Atrapamientos	Cestas mal colocadas o mano dentro de la máquina en marcha.	No manipular con la máquina en marcha; colocar bien las cestas.
Cortes	Descuido o aristas deterioradas.	Revisar aristas y superficies.
Lesiones musculares y articulares	Sin EPI adecuados, contenedores sobrecargados, carga y descarga prolongada.	Cuidar la postura, usar EPI y alternar tareas si es posible.

4 Máquina de desinfección de cubiertos

Seca, abrillanta y desinfecta cubiertos ya lavados. Entran de frente y salen por un lateral listos para usar. Actúa en tres pasos:

SECADO

Una batería de resistencias calienta rápido y seca casi al instante.

ABRILLANTADO

Elimina restos de cal y de productos de limpieza por abrasión con harina de cereal, generalmente maíz.

DESINFECCIÓN

Una lámpara germicida de rayos UVA, sin productos químicos.

! DATO AÑADIDO

El texto de origen no detalla el mantenimiento de los demás equipos. Como pauta general: sigue el manual del fabricante, anota cada revisión en las hojas de mantenimiento, avisa de cualquier anomalía y deja la reparación al servicio técnico. (Aviso añadido a este manual.)

UNIDAD XXII

Higiene, seguridad y actitud profesional

1 Higiene y seguridad

- Quien trabaja en lavado debe tener el **carné de manipulador de alimentos**, que expiden entidades autorizadas tras una formación y una prueba (lo facilitan asociaciones de hostelería, el SEPE o sindicatos).
- Cumple y haz cumplir las normas higiénico-sanitarias y de seguridad, usando el equipo de protección establecido.
- Comunica cualquier deficiencia de las instalaciones o del proceso.
- Separa los residuos según su naturaleza para facilitar el reciclaje y ahorra agua y energía usando las máquinas según sus instrucciones.

! DATO ACTUALIZADO

Estas indicaciones corresponden al manual de origen. Comprueba la normativa vigente (BOE y autoridad sanitaria de tu comunidad) y el plan de autocontrol (APPCC) de tu establecimiento, porque pueden haber cambiado. (Aviso añadido a este manual.)

2 Qué se espera de ti

- Comunícate con las personas adecuadas y por los canales de la organización.
- Adáptate a los cambios organizativos y tecnológicos y a situaciones nuevas.
- Interpreta y ejecuta las instrucciones de trabajo y las normas de producción.
- Adáptate al ritmo de la empresa y acaba el trabajo con rapidez, economía y eficacia.

! RECUERDA

Clasifica antes de lavar, no mezcles zona sucia y zona limpia, y documenta cada recuento y cada rotura. Con la máquina siempre desconectada para manipularla y los EPI puestos.

MÓDULO VI

Higiene alimentaria y equipamiento personal

En este módulo aprenderás por qué la higiene es la primera defensa de la salud de quien come lo que preparas, cómo se contaminan los alimentos, cómo se previenen las intoxicaciones, qué debe decir una etiqueta, cómo se limpia y desinfecta, y cómo vestirte y cuidarte tú como manipulador.

UNIDAD XXIII

El manipulador y las intoxicaciones alimentarias

1 Quién es manipulador de alimentos

Es **manipulador de alimentos** toda persona que, por su trabajo, tiene **contacto directo con los alimentos** durante su preparación, fabricación, transformación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte, distribución, venta, suministro o servicio.

Su papel es clave: es la **primera línea de defensa** frente a las infecciones e intoxicaciones que pueden transmitir los alimentos. Por eso debe saber qué enfermedades causan los alimentos contaminados, reconocer los alimentos en mal estado y prevenir la contaminación antes de que el producto llegue al cliente.

Según el manual de origen, la empresa debe asegurar a sus manipuladores una formación mínima en higiene y seguridad alimentaria, que da derecho a un **certificado de manipulador**, y ese certificado se renueva **cada 4 años**.

2 Qué provoca una intoxicación alimentaria

La mayoría de los casos son en realidad **toxiinfecciones alimentarias**: las provocan bacterias patógenas, virus, priones o parásitos, o las sustancias que ellos producen. Casi siempre nacen de una **manipulación, preparación o conservación inadecuadas**. Unas buenas prácticas antes, durante y después de preparar los alimentos reducen mucho el riesgo.

3 Principales intoxicaciones

ESTAFILOCOCOS

Aparece con higiene incorrecta, cadena de frío rota o mal uso del calor. Se previene con buena higiene general y refrigeración rápida y segura.

BACILLUS CEREUS

Sus enterotoxinas se evitan cuidando la higiene, el estado de los productos y, sobre todo, la conservación hasta el consumo.

SALMONELOSIS

La Salmonella vive en el intestino de muchos animales. Según el manual, se asocia a preparaciones con cereales y lácteos, aparece en unas horas y causa fiebre, vómitos y diarrea. Prevención: higiene y refrigeración rápida y adecuada; el manual indica que desaparece a 65 °C durante 30 minutos.

ESCHERICHIA COLI

Se previene sobre todo con higiene y vigilando el estado de los productos.

! CORREGIDO

El manual agrupa los estafilococos entre las «enterobacterias» y atribuye a la salmonela «gastritis y endocarditis». Son imprecisiones: aquí solo se conserva lo que sirve para prevenir (higiene, frío y calor correctos) y los síntomas habituales (fiebre, vómitos, diarrea). (Aviso añadido a este manual.)

4 Alimentos de mayor riesgo y vías de contaminación

Cualquier alimento puede contaminarse, pero algunos exigen más cuidado. Las vías más comunes son:

- Una mala conservación.
- Toser o estornudar sobre los alimentos.
- Alimentos crudos que ya vienen contaminados de origen (por ejemplo, verduras con tierra).
- Manos que han tocado algo contaminado y después tocan el alimento.

5 Qué necesitan las bacterias para multiplicarse

Controlar estos cuatro factores es controlar el riesgo de infecciones e intoxicaciones:

Factor	Qué ocurre	Cómo actuar
Temperatura	Según el manual, los gérmenes crecen mejor entre 30 y 40 °C; algunos se reproducen desde 10 hasta 60 °C. Por encima o por debajo de esa franja no crecen, pero no mueren; para destruirlos hay que superar los 100 °C.	Mantener frío y calor correctos y evitar la franja intermedia.
Tiempo	Cuanto más tiempo pasa un alimento en condiciones favorables, más riesgo.	Reducir esperas fuera de frío o calor.
Humedad	El agua favorece a las bacterias.	Reducir o eliminar el agua (deshidratar, salar o sazonar).
Acidez	Más acidez, menos crecimiento bacteriano.	Añadir limón, vinagre, etc.

UNIDAD XXIV

Prevención y actuación ante una intoxicación

1 Qué se debe hacer para prevenir

- Lavar bien los vegetales que se vayan a comer crudos.
- Descongelar siempre a temperatura de refrigeración.
- Separar los alimentos crudos de los cocinados.
- En elaboraciones con huevo crudo que se consuman sin más cocción, asegurar, según el manual, que el centro del alimento alcanza 75 °C.
- Retirar los desperdicios de inmediato.
- Mantener en caliente lo que se va a servir por encima de 65 °C y, según el manual, no más de dos horas.
- Lavar los utensilios después de cada uso, y no reutilizar sin lavar los que han cortado carne, pescado o vegetales crudos.
- Descartar la leche no esterilizada y sus derivados.

> **! EJEMPLO**
>
> En un cóctel con ensaladilla y carne asada, usas tablas y cuchillos distintos para lo crudo y lo cocinado, o los lavas y desinfectas antes de cambiar. (Aviso añadido a este manual.)

2 Si se produce una intoxicación

1. Comunícalo a la autoridad sanitaria competente.
2. Anota los menús y alimentos que tomó el grupo afectado, con la fecha y el lugar donde se adquirieron.
3. Guarda el resto de los alimentos, aislados y refrigerados.
4. Colabora con el personal sanitario.

UNIDAD XXV

Etiquetado de los alimentos

1 Por qué importa la etiqueta

La etiqueta es el **principal medio de comunicación entre quien produce y quien consume**. Debe ser legible, cierta y sin errores sobre las características del alimento. Es esencial para las **personas alérgicas**, porque muestra los ingredientes. Según el manual de origen, se rige por el Real Decreto 1334/1999 (modificado en algunos puntos por el R. D. 238/2000).

Los productos **sin envasar** (frutas, verduras, carnes y pescados frescos en mostrador) también deben llevar la información obligatoria en carteles.

2 Información obligatoria

- Nombre del producto.
- Ingredientes, por orden decreciente de peso.
- Grado alcohólico, en bebidas con más del 1,2 % en volumen.
- Contenido neto (litros, gramos, etc.).
- Instrucciones de conservación y buen uso.
- Fecha de caducidad o de consumo preferente.
- Nombre y domicilio del fabricante.
- Lote de fabricación.
- Lugar de origen o procedencia.

! CORREGIDO

El manual explica el lote como «cuántas unidades se han fabricado». En realidad el lote identifica el conjunto de unidades producidas en unas mismas condiciones y permite rastrear el producto si hay un problema. (Aviso añadido a este manual.)

UNIDAD XXVI

Limpieza, desinfección, residuos y plagas

1 Instalaciones limpias

Locales, utensilios y personal deben estar limpios y en buen estado, porque de ello depende la salud de quien consume. Hay dos áreas principales: donde se **manipulan** los alimentos y donde se **sirven**. Las zonas de trabajo deben estar limpias y desinfectadas, sin suciedad acumulada, moho ni condensación.

Limpia siempre en el momento adecuado, **antes** de tocar alimentos, y **nunca cerca de alimentos** en manipulación, para que los productos químicos no los alcancen. Los restos se eliminan con agua caliente y detergente apropiado a cada zona.

2 Detergentes y desinfectantes

DETERGENTES

Eliminan la suciedad visible. Los hay ácidos, alcalinos, abrasivos y neutros.

DESINFECTANTES

Actúan sobre los microorganismos. Entre ellos, según el manual: compuestos clorados, agua a más de 80 °C y amonios cuaternarios.

La desinfección se hace **después de limpiar**. Los productos de limpieza y desinfección:

- Llevan su ficha técnica, accesible para los empleados.
- Se guardan en recipientes cerrados y en su envase original.
- Se usan siguiendo las indicaciones del fabricante.
- Se almacenan en un lugar específico, separado de los alimentos.
- Los usa solo la persona encargada de ello.

Según el manual, los envases de los productos para desinfectar zonas con alimentos llevan la sigla **HA** (Higiene Alimentaria) al final del número de registro.

3 Limpieza de útiles y piezas desmontables

1. Retira en seco, o con agua caliente, los restos de comida y residuos.
2. Aplica detergente y frota hasta quitar toda la suciedad visible.
3. Aclara.
4. Aplica el desinfectante.
5. Aclara; si el producto necesita tiempo de actuación, respétalo y aclara siempre antes de volver a trabajar.
6. Seca con papel desechable.

Según el manual, evita además: los utensilios de madera, las bayetas y trapos (se prefiere papel desechable), guardar los útiles limpios al ambiente (se indican esterilizadores), barrer en seco donde hay alimentos, usar maquinaria no desmontable, almacenar productos de limpieza junto a alimentos y tener animales domésticos en zonas con alimentos. Nunca mezcles los paños del baño con los de cocina.

4 Residuos y desperdicios

La basura es foco de contaminación y atrae plagas. Por eso:

- Usa cubos con tapa, apertura de pedal y bolsa de un solo uso.
- Retira la basura a diario y guárdala en un lugar exclusivo (cuarto de basuras), lejos de los alimentos.
- Higieniza los cubos a diario, y lava el de la cocina al menos una vez al día.

5 Plagas: prevención y tratamiento

Insectos y roedores ponen en peligro la seguridad de los alimentos. Las **medidas pasivas** impiden que entren y que tengan comida o bebida:

- Rejillas de malla en las ventanas de las zonas por donde circulan alimentos.
- Puertas cerradas y con el mínimo hueco bajo ellas.

- Sumideros con rejilla metálica, sin estancamientos.
- Agujeros y grietas tapados con cemento o metal.
- Sin humedad ni encharcamientos, y sin almacenar lo innecesario para no crear refugios.

Si aun así aparecen indicios, se aplican **medidas activas** (desratización o desinsectación): primero métodos físicos, mecánicos o biológicos, y si hay que usar productos químicos, los de menor peligrosidad y autorizados. Según el manual, quien dirige el tratamiento necesita el carné de aplicador DDD (desratización, desinsectación, desinfección) de nivel cualificado, y los auxiliares el básico.

DATO ACTUALIZADO

Las cifras, tiempos, reglas y normas citadas en esta unidad y en las anteriores (por ejemplo, el R. D. 1334/1999 sobre etiquetado, las temperaturas o la renovación del certificado) son las del manual de origen y pueden haber cambiado. Comprueba la normativa vigente (BOE, autoridad sanitaria) y el plan de autocontrol (APPCC) de tu establecimiento. En alérgenos, informa siempre al cliente y consulta la normativa vigente. (Aviso añadido a este manual.)

UNIDAD XXVII

Higiene personal del manipulador

1 Manos y uñas

Lávate las manos con agua caliente y jabón antibacteriano, tantas veces como haga falta y siempre antes de incorporarte al puesto. Seca con aire caliente o papel desechable. Las uñas, cortas, cuidadas y sin pintar. Protege cortes o heridas con apósito impermeable, cubierto con guante para que no se desprenda sobre el alimento.

El lavado es obligatorio en estos momentos:

- Al empezar la jornada y cada vez que interrumpas el trabajo.
- Después de tocar alimentos crudos y antes de manipular cocinados.
- Después de ir al aseo.
- Después de manipular basura o desechos.
- Después de toser o estornudar, comer, fumar o cobrar al cliente.

2 Pelo, nariz, boca y conducta

- **Pelo:** aunque esté limpio, es foco de contaminación. Recogido o con redecilla, hombres y mujeres; así además evitas tocártelo.
- **Saliva y mucosas:** son una fuente frecuente de microorganismos. No toses ni hables encima de los alimentos.
- **Conducta:** no comas ni fumes mientras manipulas.
- **Objetos personales:** sin joyas, pendientes ni anillos durante la manipulación.

3 La salud del manipulador

Si estás enfermo, díselo a tu responsable cuanto antes para que valore si puede afectar a los alimentos. No trabajes con alimentos hasta recuperarte del todo. Avisa si tienes **náuseas, vómitos, fiebre, diarrea, afecciones graves de la piel** o síntomas de enfermedad de transmisión alimentaria.

> **! IMPORTANTE**
>
> Las buenas prácticas se resumen en cuatro grupos: higiene (manos, uñas, guantes), profilaxis (heridas y enfermedades contagiosas), conducta personal (no fumar, cuidado al toser) y ropa de trabajo (uniforme limpio y prenda de cabeza).

UNIDAD XXVIII

Uniformes y prendas de protección

1 Para qué sirve el uniforme

El uniforme es el conjunto de ropa propio de una organización. Se usa por **seguridad** (menos accidentes), **comodidad**, **higiene** (las leyes sanitarias exigen prendas que la aseguren) y **distinción** de rangos; a veces, al contrario, para no marcar diferencias.

2 Prendas y su función

Prenda	Función
Gorro o toque, y redecilla	Recoge el cabello y evita que caiga sobre los alimentos (doble red si es largo).
Pico (pañuelo de cuello)	Absorbe el sudor de la nuca.
Chaquetilla (filipina)	De algodón, aísla del calor y de salpicaduras; la cruzada disimula manchas y los puños doblados evitan la contaminación física.
Delantal	El blanco transmite limpieza; si es largo, protege de quemaduras; el de doble vista disimula manchas.
Pantalón	Los de tonos oscuros o estampados disimulan manchas.
Calzado	Antideslizante y cómodo; protege de caídas de objetos y resbalones. En zonas muy húmedas, botas.
Mascarilla y guantes	Cuando el riesgo higiénico lo exija.

CORREGIDO

El original usa términos de otros países («cubre bocas», «antiderrapantes», «rejilla», «mandil», «pantalón mascota»). Se han adaptado a «mascarilla», «antideslizantes», «redecilla», «delantal» y pantalón oscuro o estampado. La lista del original incluye también «caballos», sin sentido claro, y se omite. (Aviso añadido a este manual.)

3 La ropa como barrera higiénica

La ropa de calle trae microorganismos de la casa, la calle y el transporte. El **vestuario** funciona como barrera entre el exterior y la cocina: ahí dejas la ropa y el calzado de calle (ninguna prenda de calle debe quedar a la vista en cocina, ni junto a la ropa de trabajo limpia o usada) y te pones ropa y calzado exclusivos de trabajo. Las suelas llevan suciedad; así puede entrar Listeria en plantas alimentarias.

Según el Reglamento (CE) 852/2004, quien trabaja en zona de manipulación debe mantener un elevado grado de limpieza y llevar vestimenta adecuada, limpia y, en su caso, protectora. En la práctica:

- Ropa de color claro, de uso exclusivo, que se cambia cuantas veces haga falta, incluso en la misma jornada.
- Preferiblemente sin bolsillos, cómoda, sin enganchones ni pliegues que acumulen suciedad.
- Gorro que recoja todo el cabello.
- Calzado de fácil limpieza y desinfección.
- Visitas y proveedores, equipados y con acceso limitado a ciertas zonas.

Sobre los **guantes**: aunque parezcan más higiénicos, el manual desaconseja su uso en la mayoría de los casos, sobre todo los de látex, muy alergénico. Lavarse bien las manos suele ser mejor.

DATO ACTUALIZADO

El manual cita el R. D. 1407/1992 sobre equipos de protección individual (EPI); esa norma ha sido sustituida en la Unión Europea por reglamentación posterior. Consulta la normativa vigente y las exigencias de tu empresa. (Aviso añadido a este manual.)

RECUERDA

Controla el tiempo, la temperatura, la humedad y la acidez, separa lo crudo de lo cocinado, limpia antes de desinfectar y lávate las manos con frecuencia. Con ropa exclusiva y buena salud, tú eres la primera barrera contra la contaminación.

MÓDULO VII

Primeros auxilios

En una cocina o un servicio de catering hay cortes, quemaduras, atragantamientos y descargas eléctricas. Este módulo explica, según el manual de origen, cómo ordenar tu actuación hasta que llegue la ayuda sanitaria. Es material de formación general y no sustituye a un curso acreditado.

UNIDAD XXIX

Conceptos básicos y método de actuación

1 Urgencia y emergencia

Una **urgencia** es toda situación que, a juicio del paciente, su familia o quien pide ayuda, requiere atención inmediata; la **emergencia sanitaria** añade el deber de actuar rápido. El Consejo de Europa los considera sinónimos.

2 Soporte vital básico: objetivos

- Mantener las constantes vitales de la víctima.
- No agravar su estado general ni sus lesiones.
- Estabilizarla hasta su traslado a un centro sanitario.

Se realiza en el lugar de los hechos y **sin interrupción hasta que llega el personal sanitario**. De la calidad de estos primeros cuidados depende en buena parte la evolución posterior.

3 Los cuatro pasos: proteger, evaluar, alertar, socorrer

Se conocen como PEAS y se siguen siempre en este orden.

1. PROTEGER

Valora tu seguridad y los peligros, acércate de forma segura, asegura a la víctima y comprueba si el agente del accidente persiste. Si no puedes, avisa a emergencias.

2. EVALUAR

Preséntate, explica lo ocurrido con empatía y observa si está consciente y si hay signos de vida (respiración y pulso).

3. ALERTAR

Pide ayuda al **112** sin abandonar a la víctima en lo posible.

4. SOCORRER

Valora las lesiones, fija prioridades y mantén las constantes.

Al llamar al 112 indica:

1. Quién eres.

2. El lugar exacto.
3. Qué ha ocurrido.
4. Cómo está la víctima.
5. Qué asistencia le has prestado o le estás prestando.

UNIDAD XXX

Valoración de la víctima y constantes

1 Consciencia, respiración y circulación

El nivel de consciencia se valora con la escala **AVDN**.

Letra	Significado
A	Alerta: está consciente y atiende a estímulos.
V	Verbal: solo responde a estímulos verbales.
D	Dolor: responde solo a estímulos dolorosos.
N	Ninguna respuesta a estímulos.

Para comprobar la **respiración**, acerca el oído a su nariz y boca y mira, oye y siente durante al menos 10 segundos. Distingue la respiración normal de la **agónica**: jadeante, pausada y ruidosa; aparece tras un paro cardiaco y, según el manual, en un 40 % de los infartos.

Para el **pulso carotídeo**, deja caer los dedos índice y corazón junto a la nuez, entre la laringe y el músculo del cuello; nunca el pulgar, que tiene pulso propio. Es un método poco exacto, propio de sanitarios.

Si está **consciente**, pregúntale qué recuerda, si ha comido, si toma medicación y si es alérgica; comprueba que aprieta tus manos y levanta ambos brazos con la misma fuerza, y explora de cabeza a pies.

2 Constantes fisiológicas (valores según el manual)

Constante	Valor normal	Fuera de rango
Frecuencia respiratoria	12 a 20 por minuto	Taquipnea (más de 20); bradipnea (menos de 12)
Frecuencia cardiaca (adultos)	60 a 90 por minuto	Taquicardia (más de 100); bradicardia (menos de 60)

Constante	Valor normal	Fuera de rango
Temperatura	36,5 a 37 °C	Febrícula 37,1 a 37,9 °C; fiebre desde 38 °C; hipotermia 35 °C o menos
Tensión arterial	Alrededor de 140/90 mmHg	Hipertensión por encima; hipotensión por debajo
Relleno capilar	El color vuelve en menos de 2 segundos	Si tarda más, mala irrigación

El pulso se toma en muñeca, cuello o pie; la temperatura, habitualmente en la axila (en la boca no se mide a niños ni a personas agitadas). El manual considera peligroso superar los 200 mmHg de sistólica.

! CORREGIDO

El original escribe «hipertensión cuando sean inferiores»; por el sentido es hipotensión. (Aviso añadido a este manual.)

UNIDAD XXXI

Reanimación y atragantamiento

1 Víctima inconsciente

En una persona inconsciente la lengua, relajada, puede cerrar la vía aérea. Para evitarlo se aplica la **maniobra frente-mentón**: con cuidado, inclina la cabeza hacia atrás y empuja el mentón hacia arriba.

RESPIRA CON NORMALIDAD

Colócala en **posición lateral de seguridad (PLS)** y llama al 112. En embarazadas, sobre el lado izquierdo, para no dificultar el retorno de sangre al corazón.

NO RESPIRA NI TIENE PULSO

Llama al 112 y empieza la reanimación cardiopulmonar (RCP).

2 Reanimación cardiopulmonar (RCP)

1. Llama primero a emergencias para no tener que parar después.
2. Apoya a la víctima sobre una superficie dura y arrodíllate a su costado.
3. Quítate de manos y brazos objetos que estorben y descubre el pecho de la víctima.
4. Coloca el talón de una mano en el centro del pecho y entrelaza la otra encima.
5. Comprime hasta hundir el pecho unos 5 cm, con compresión y descompresión de igual duración.
6. Para ventilar, pinza la nariz y sella con tus labios la boca de la víctima; insufla un volumen y a una velocidad similares a los de una respiración normal.

7. Sigue la pauta de 30 compresiones y 2 ventilaciones, sin exceder las 2.

- ✕ No reanimes si hay riesgo para ti, deseo escrito de la víctima, orden facultativa o signos evidentes de muerte.
- ✕ Para si te relevan, quedas exhausto o aparecen signos evidentes de muerte.

3 Atragantamiento (OVACE)

La **obstrucción de la vía aérea por cuerpo extraño** puede ser ligera o severa. Pregunta a la persona si se ha atragantado.

- → **Ligera:** responde que sí con la voz. Anímala a seguir tosiendo.
- → **Severa:** no puede hablar y se lleva las manos a la garganta (signo internacional de obstrucción severa).

1. Da 5 golpes secos y regulares entre los omóplatos con el talón de la mano.
2. Si no se resuelve, haz la maniobra de Heimlich: colócate detrás, cierra un puño sobre la parte alta del estómago, bajo las costillas, y da 5 compresiones secas.
3. Si cae inconsciente y sin respiración ni pulso, abre la boca para ver si puedes sacar el objeto; si no, inicia la RCP.

UNIDAD XXXII

Lesiones frecuentes: quemaduras, hemorragias, heridas y traumatismos

1 Quemaduras

Son lesiones por calor, sustancias químicas, electricidad o radiación. Su gravedad depende de la **extensión** y la **profundidad**.

Grado	Aspecto	Capas afectadas	Dolor
1.º	Enrojecimiento (eritema)	Epidermis	Mucho
2.º	Ampolla (flictena)	Epidermis y dermis (parte o toda)	Poco
3.º	Escara blanquecina o placa negruzca	Hasta la hipodermis	Ninguno

La extensión se mide con la regla de los 9 (Wallace) o con la mano de la víctima como 1 %. Según el manual, es grave la de 1.er grado de más del 30 %, la de 2.º grado de más del 5 % en niños y ancianos o del 10 % en adultos, y siempre la de 3.er grado, las circunferenciales, eléctricas, por corrosivos o que afecten a la vía aérea.

- ✓ Busca signos de inhalación de humos y asegura las constantes vitales.

- Enfría la zona con agua unos 20 minutos, mejor sumergida que bajo el grifo; no te pases de tiempo por el riesgo de hipotermia.
- Retira anillos, relojes y la ropa quemada (no la pegada a la piel) y abriga a la persona.
- No pinches las ampollas: su líquido protege la piel.
- No apliques pomadas ni otros cuidados específicos hasta indicación sanitaria.

2 Hemorragias

Es la salida de sangre de los vasos: arteriales (rojo brillante, a borbotones), venosas (más oscura, continua) o capilares (en sábana); externas, internas o exteriorizadas. La gravedad depende de la velocidad y el volumen perdidos.

- **Externas:** haz presión directa sobre la herida. El manual de origen indica no aplicar torniquete; algunas recomendaciones actuales lo contemplan en hemorragias graves de extremidades que no se controlan con presión directa y solo si se ha recibido formación específica, así que consulta un curso acreditado de primeros auxilios. (Aviso añadido a este manual.)
- **Internas:** sospéchalas ante piel pálida, fría y sudorosa, confusión o inconsciencia y pulso rápido y débil. Coloca a la persona en posición antishock (rodillas flexionadas, piernas más altas que la cabeza) y abrígala.
- **Hematemesis** (vómito de sangre rojo oscuro o negro, del aparato digestivo): posición antishock con la cabeza ladeada.
- **Hemoptisis** (sangre con tos y burbujas, rojo intenso, del aparato respiratorio): eleva la cabeza para respirar mejor.

Abriga siempre y no des líquidos.

> **CORREGIDO**
> El resumen del original intercambia las posturas de hematemesis y hemoptisis; se ha seguido el desarrollo del tema. (Aviso añadido a este manual.)

3 Shock

Estado en que la circulación falla por perfusión inadecuada: **cardiogénico** (fallo del corazón), **distributivo** (alteración en la conducción de la sangre) e **hipovolémico** (poca sangre: quemaduras, deshidratación, hemorragias).

4 Heridas y vendajes

Una herida es la pérdida de continuidad de la piel o de las mucosas. En las leves, limpia con agua o suero fisiológico y aplica antiséptico. En las graves, además, cubre con un apósito adecuado a la herida y venda si lo ves conveniente.

Se venda para inmovilizar, sujetar apósitos, aliviar el dolor o comprimir. Venda de la parte distal a la proximal, con las articulaciones en posición funcional; la espiga favorece la circulación y el vendaje en 8 mantiene el pie a 90°.

5 Traumatismos e inmovilización

Los traumatismos **cerrados** (esguinces, contusiones, fracturas) se benefician de inmovilización; en los **abiertos** se aplica presión, salvo en quemaduras. Primero estabiliza las constantes; luego busca sangrado, deformidad y huesos expuestos.

Desviste a la víctima sin mover la fractura y valora del segmento cercano al corazón al lejano (inspección, palpación y movimiento, sin movilizar tú sus miembros).

Inmoviliza si sospechas lesión o hay que mover al lesionado, incluyendo la articulación adyacente y dejando el miembro como está. Moviliza en bloque y solo si es imprescindible.

UNIDAD XXXIII

Electrocución, intoxicaciones y picaduras

1 Electrocución

Solo se ven las quemaduras de entrada y salida, no el daño interno, y la corriente puede alterar el ritmo cardiaco: **siempre se considera grave**.

1. Protégete: valora si puedes acercarte.
2. Corta la corriente yendo al diferencial; no intentes desenchufar ni te acerques a aparatos eléctricos.
3. Aíslate con material no conductor antes de tocar a la víctima.
4. Asegura las constantes vitales; después trata quemaduras y shock.
5. Que la valore un sanitario.

2 Intoxicaciones

Un tóxico es una sustancia capaz de lesionar el organismo; puede entrar por vía digestiva, respiratoria, parenteral (picaduras) o cutánea. Los signos dependen del tóxico: dolor abdominal, sudoración, convulsiones, visión nublada o erupciones. Elimina el riesgo, asegura las constantes, averigua el tóxico y si ha vomitado, e informa al sanitario.

3 Picaduras y mordeduras

- **Insectos:** dolor, hinchazón, a veces aguijón clavado. Limpia, desinfecta y aplica compresas frías (hielo en el interior de la boca). Acude al centro de salud sin remedios caseros.
- **Mordeduras de animales:** dolor, inflamación y herida; igual actuación y comprueba si el animal está vacunado.
- **Arácnidos y serpientes:** igual actuación; en garrapatas, trátalas antes de arrancarlas, y en serpientes, tumba y calma a la víctima sin que mueva el miembro.

Son más graves las múltiples, las de cara, cuello o boca y las de personas hipersensibles, niños o ancianos.

! DATO ACTUALIZADO

Las pautas de este módulo, como la RCP, las cifras de constantes y los tiempos, son las del manual de origen y las recomendaciones cambian. Consulta las vigentes en fuentes sanitarias oficiales y fórmate en un curso acreditado. Ante cualquier emergencia, llama al 112. (Aviso añadido a este manual.)

! RECUERDA

Sigue siempre PEAS: protege, evalúa, alerta (112) y socorre,. Si no respira ni tiene pulso, 112 y RCP; si se atraganta con obstrucción severa, 5 golpes en la espalda y 5 compresiones abdominales.

MÓDULO VIII

Glosario de catering

Vocabulario básico del catering, ordenado por temas, para consultar cuando lo necesites.

UNIDAD XXXIV

Sector, servicio y organización del trabajo

Término	Significado
Catering	Servicio de alimentación colectiva que proporciona comida y bebida para fiestas, eventos y presentaciones.
Hostelería	Actividad económica que ofrece servicios de alojamiento, comidas, bebidas o varios a la vez. Pertenece al sector servicios.
Fórmula de restauración	Servicio de restauración definido por una tendencia alimentaria, una oferta gastronómica propia y una forma de gestión concreta. Ejemplos: autoservicio, comida rápida, catering, vending.
Oferta gastronómica	Comidas, bebidas y otros productos que un establecimiento vende a sus clientes.
Público objetivo	Personas o empresas que, por sus características, son los clientes ideales de un negocio.
Servicio	Acción de servir. También es el cubierto de cada comensal, el conjunto de platos que llegan juntos a la mesa por series y, en un tren, las prestaciones a bordo (desayunos, aperitivos, comidas o cafetería según el tipo de tren y el recorrido).
Autoservicio	Self-service, en inglés. Servicio en el que los mostradores se distribuyen en línea o en islas, con equipos que mantienen los alimentos en perfecto estado de conservación.
Buffet	Bufé o bufet (del francés *buffet*, «aparador»). Servicio de comidas en el que los alimentos y los cubiertos se exponen en mesas calientes y frías para que el cliente se sirva libremente.
Deontología profesional	Conjunto de principios y reglas éticas que guían una profesión y fijan los deberes mínimos exigibles. Suele fijarlas el propio colectivo y recogerlas en códigos deontológicos.
Control de calidad	Proceso que mide la calidad para comprobar que los resultados de un servicio o producto cumplen los objetivos fijados por la organización.
Manual de procedimientos	Documento que describe las actividades que hay que seguir para desempeñar las funciones de una unidad de la organización o de la empresa.

Término	Significado
Orden de servicio	Instrucciones detalladas para desarrollar y ejecutar el servicio de un establecimiento, según su oferta gastronómica y las normas de trabajo de la organización.
Actividades de evaluación	Pruebas concretas para comprobar si se han alcanzado los objetivos previstos.
Logística de catering	Medios y métodos necesarios para organizar un servicio de catering, sobre todo su distribución.
Carga	Géneros, elaboraciones culinarias envasadas, materiales, equipos, menaje y utillaje necesarios para prestar el servicio de catering.

UNIDAD XXXV

Aprovisionamiento, almacén y seguridad alimentaria

Término	Significado
Aprovisionamiento	Proceso, en varias fases, con el que una empresa cubre sus necesidades de medios para producir: va desde que se detecta la necesidad hasta que el género queda almacenado, a la espera de usarse.
Proceso de suministro	Planificación, puesta en marcha y control de las operaciones de la red de suministro para atender las necesidades de la empresa o departamento con la máxima eficiencia. Abarca el movimiento y almacenaje de materias primas y productos acabados, del origen al consumo.
Pedido	Encargo de productos o materiales que se hace al almacén o a los proveedores.
Vale de pedido	Justificante que se extiende para retirar un artículo, género o producto de una unidad de un establecimiento hotelero.
Albarán	Del árabe *albará*. Documento que justifica la entrega de unos bienes y que firma quien recibe la mercancía.
Economato	Zona reservada para almacenar alimentos y otros materiales. Tiene almacenes diferenciados: de no perecederos, de limpieza y de productos varios. Debe estar cerca de la zona de recepción de mercancías.
Bodega	Almacén de bebidas de todo tipo. En el restaurante se usa en concreto para conservar y guardar los vinos.
Existencias	Mercancías destinadas a la venta que se guardan en un almacén.
Género	Materia prima con la que se preparan las elaboraciones culinarias.
Inventario	Registro documental y ordenado de los bienes de una persona o empresa. En la gestión empresarial suele incluir también su valor económico.

Término	Significado
Ficha de almacén	Documento normalizado que se usa en la gestión del economato y recoge las características básicas del producto.
Relevé	Galicismo que designa el impreso con el inventario de los artículos sobrantes en cámaras y almacenes al acabar el servicio. Se dejan contados para agilizar el siguiente vale de pedido.
Trazabilidad	Procedimiento preestablecido que permite conocer, en cualquier momento, el histórico, la ubicación y el recorrido de un producto o lote en la cadena de suministro, mediante herramientas determinadas.
APPCC	Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos (HACCP, en inglés). Sistema preventivo y sistemático para garantizar la seguridad alimentaria de forma lógica y objetiva. Se aplica en la industria alimentaria y en otras que fabrican materiales en contacto con alimentos. En varias fases de la cadena de suministro identifica, evalúa y previene los riesgos de contaminación física, química y biológica, con medidas preventivas y correctivas que aseguran la inocuidad.
Guía de Prácticas Correctas de Higiene	Herramienta que mejora la seguridad de los alimentos y ayuda a cumplir la obligación legal de tener procedimientos de autocontrol basados en el APPCC.
Abatidor de temperatura	Equipo que baja un alimento desde 70-80 °C hasta 3 °C en su corazón en menos de 90 minutos, para conservarlo mejor (cifras según el manual de origen).
Regenerar	Llevar un alimento del estado en que se ha conservado al que necesita para poder manipularlo o consumirlo.
Características organolépticas	Propiedades físicas de una materia (sabor, textura, olor, color) que se perciben directamente con los sentidos, sin aparatos.

UNIDAD XXXVI

Menaje, equipos y elaboraciones

Término	Significado
Menaje	Conjunto de material (vajilla, cristalería, cubertería) y utensilios que se usan en el servicio de restauración.
Petit ménage	Pequeño utillaje empleado en los servicios de restauración.
Loza	Barro fino cocido y barnizado con el que se fabrica la vajilla de un restaurante o cafetería.

Término	Significado
Cristalería	Objetos de cristal de una vajilla. Exige mucho cuidado con los golpes: es bastante menos dura que el resto del material y se desconcha y raya con facilidad. Se repasa con vapor de agua acidulada y paño de hilo. Se llevan al comedor en bandejas con cubierta si son muchas, o a mano, sujetas por el pie y la base, si son pocas, y se dejan en mesas y aparadores.
Cubertería	Cucharas, tenedores, cuchillos y utensilios similares para la mesa. Se repasa con un paño humedecido en alcohol o vinagre, vigilando que no se ennegrezca el mango si está labrado. La plata y sus aleaciones piden productos especiales que no transmitan sabor al alimento. Se coloca ordenada en el aparador, según la costumbre del local.
Aparador	Mueble del comedor, con compartimentos, que guarda una pequeña reserva de loza, cubertería, cristalería y mantelería.
Carros	Carros de servicio para hostelería y restauración. Transportan de forma cómoda y ordenada alimentos, bebidas y elementos de cocina, y facilitan el servicio en sala. Los más usados son el carro caliente, el de flambear, el de quesos, el de postres y el de bebidas.
Trolley	Carrito con ruedas para llevar el material necesario en el servicio a bordo de un medio de transporte, normalmente un avión.
Calienta fuentes	Aparato que mantiene la temperatura de las fuentes y otros recipientes durante el servicio.
Calienta platos	Aparato que mantiene calientes los platos durante el servicio.
Expositor de alimentos y bebidas	Mueble del punto de venta para exhibir y promocionar alimentos y bebidas. Tiene baldas y carteles, y busca provocar la venta. Forma parte de la PLV o «publicidad en el lugar de venta».
Office	En restauración, zona entre la cocina y el comedor donde se lavan la cristalería, la vajilla, la cubertería y el resto del menaje de sala. En el bar-cafetería es el área junto a la barra para limpiar platos y cubiertos, donde también pueden ir plancha, freidoras y frigoríficos.
Mise en place	Expresión francesa que equivale a «puesta a punto». Tareas de preparación de géneros, utillaje y equipo necesarias para que el servicio salga bien.
Emplatar	Colocar de forma estética las elaboraciones terminadas en la fuente o plato con que se presentarán al comensal.
Aperitivo	Comida o bebida que se toma antes de la comida principal.
Canapé	Porción pequeña de pan, hojaldre u otra base de masa, cubierta con un poco de comida, que se sirve como aperitivo frío o a temperatura ambiente antes de los platos principales.

Término	Significado
Sándwich	Emparedado de pan de molde abierto en dos mitades, o de dos rebanadas de cualquier pan, con una o más capas de alimentos (carne, queso, verduras u otros), a veces con condimentos o salsas.

RECUERDA

Dominar este vocabulario te permite entender documentos como el albarán o el vale de pedido y hablar con precisión del montaje y el servicio.

Datos clave para el examen del curso de Catering

Un repaso rápido de los datos del manual que más se preguntan:

2 unidades

de competencia (UC1089_1 y UC1090_1): aprovisionamiento y montaje, y recepción y lavado

Dos modelos

eventos especiales (puntuales, 6 fases) y colectividades (regulares, 3 fases)

FIFO

primero en entrar, primero en salir: lo comprado antes se distribuye antes

Recepción

se comprueban cantidad, calidad y precio, contrastando el pedido con el albarán

3 fases

del lavado: recepción, preparación de máquinas y clasificación, y lavado

Cristalería primero

en el lavado, por ser frágil y la menos sucia

Limpiar y desinfectar

la desinfección va siempre después de la limpieza

Etiquetado

nombre, ingredientes, caducidad o consumo preferente, lote y origen, entre otros

Trazabilidad

permite conocer el histórico, la ubicación y el recorrido de un producto o lote

Mise en place

puesta a punto: preparar géneros, utillaje y equipo antes del servicio

PEAS

proteger, evaluar, alertar (112) y socorrer, siempre en ese orden

RCP

30 compresiones y 2 ventilaciones, según el manual de origen

¿Has terminado el manual?

Haz ahora el examen y, si lo apruebas, podrás obtener tu certificado.

academia-formacion.com/examen-de-catering/